

Puerto Montt, diez de diciembre de dos mil veinticinco.

Vistos:

A folio 1, comparece don Juan Pablo Carvallo Rojas, abogado, en representación convencional de don [REDACTED], interponiendo acción constitucional de protección en contra de Banco Falabella S.A., por estimar que dicha institución ha incurrido en actos arbitrarios e ilegales que importan la privación y perturbación del derecho de propiedad de su representado, garantizado en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República.

Señala que el actor es titular de la cuenta corriente N° [REDACTED] en Banco Falabella, en la cual mantenía un saldo aproximado de \$2.320.426, optando por ahorrar dichos recursos; sin embargo, a comienzos de abril, al intentar acceder al portal web para efectuar pagos, no pudo ingresar, y al concurrir luego a un cajero automático tampoco le fue posible girar dinero.

Indica que, ante ello, el 10 de abril se dirigió a la sucursal del banco en Castro, donde se le informó que su cuenta se encontraba bloqueada y los fondos retenidos por disposición del nivel central, sin mayor explicación ni constancia de orden judicial, recomendándosele contactar al call center, gestión que resultó infructuosa.

Refiere que el 23 de abril acudió nuevamente a la sucursal, siendo atendido por un ejecutivo que le reiteró la existencia de un bloqueo y retención de fondos ordenados por el nivel central, manifestándole que carecían de protocolos para estos casos y que el sistema no mostraba la razón específica de la medida, sugiriendo que podría tratarse de una investigación por “movimientos sospechosos” en la cuenta. Ante la falta de información, el recurrente revisó su Oficina Judicial Virtual, comprobando la inexistencia de causas en su contra que justificaran una medida de esta naturaleza, y consultó además al Ministerio Público, verificando que sólo existió una investigación desformalizada ante la Fiscalía Local de Talca, RUC 2500172182-0, por el delito de estafa y otras defraudaciones, a raíz de una denuncia de un particular por movimientos no reconocidos desde su cuenta —también del Banco Falabella— hacia la cuenta del actor; no obstante, dicha investigación no fue judicializada y se encuentra archivada, por lo que no existe resolución judicial vigente que avale el bloqueo.

En este contexto, afirma que no hay norma legal ni mandato jurisdiccional que autorice al banco a bloquear la cuenta corriente y retener los fondos de su titular, y que la entidad recurrida se niega a entregar información clara y precisa sobre los fundamentos



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

Código: WEWRBMQKXNX

de su decisión, atribuyéndose potestades de que carece y afectando el legítimo ejercicio del derecho de propiedad del actor sobre el dinero depositado.

Sostiene que la conducta del banco configura un acto arbitrario e ilegal, por carecer de sustento normativo y racionalidad, privando al recurrente del uso y disposición de sus recursos, en abierta contradicción con el artículo 19 N° 24 de la Carta Fundamental, razón por la cual solicita se acoja la presente acción, declarando que el bloqueo de la cuenta y la retención de fondos vulneran las garantías invocadas, y se ordene a Banco Falabella poner a disposición del actor, inmediata o dentro del plazo que se fije, la totalidad de los dineros retenidos, sin perjuicio de cualquier otra medida que se estime necesaria para restablecer el imperio del derecho, con condena en costas.

A folio 12, evacua informe la recurrida, refiriendo que existen motivos fundados para la adopción de tal medida, conforme a las facultades legales y deberes de prevención que imponen la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas y la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) de la Comisión para el Mercado Financiero.

Refiere que el bloqueo de la cuenta responde a una investigación interna que detectó operaciones fraudulentas sistemáticas, en que el recurrente habría participado, afectando el patrimonio de diversos clientes del banco. Señala que cinco clientes denunciaron fraudes vinculados a la cuenta del recurrente, constatándose la apertura no autorizada de tarjetas adicionales a nombre de [REDACTED], la tokenización de dichas tarjetas en su teléfono móvil y la realización de transferencias irregulares hacia su cuenta corriente, todo lo cual fue verificado mediante geolocalización del dispositivo asociado a su RUT.

Añade que los fondos actualmente retenidos provendrían de tales operaciones ilícitas, y que el recurso de protección busca indebidamente el desbloqueo de la cuenta para disponer de esos dineros, circunstancia que justifica la acción preventiva y de resguardo adoptada por la institución.

Alega que la medida de bloqueo no constituye acto arbitrario ni ilegal, pues obedece al cumplimiento de los deberes de debida diligencia y prevención de fraude establecidos en el capítulo 1-7 de la RAN, que impone a los bancos la obligación de contar con sistemas que detecten y aborten operaciones sospechosas o ajenas al comportamiento habitual del cliente. Del mismo modo, la RAN 1-14 y la Ley N° 20.393 obligan a las instituciones financieras a implementar modelos de prevención de delitos y mecanismos de control para evitar el uso de sus servicios en actividades ilícitas o de



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

Código: WEWRBMQKXNX

lavado de activos. En tal contexto, la actuación del banco constituye el ejercicio responsable de su deber de supervigilancia y cumplimiento normativo, siendo su omisión eventualmente sancionable. Cita jurisprudencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (Rol N° 4595-2021) que avala el proceder de las entidades bancarias en casos análogos, donde se reconoció la legalidad de los bloqueos efectuados ante sospechas de fraude o requerimientos de otras instituciones financieras.

Sostiene que, además, la presente acción es improcedente por vía cautelar, dado que la materia controvertida —la legitimidad del origen de los fondos y la eventual existencia de fraude— requiere un procedimiento de lato conocimiento, no siendo el recurso de protección la instancia idónea al no existir derecho indubitado que proteger. En tal sentido, cita precedentes de la Corte de Concepción (Rol N° 3311-2014) y de la Corte de Santiago (Rol N° 11.753-2011), que han reiterado que la acción de protección sólo procede cuando el derecho invocado es claro, preexistente y no controvertido, lo que en la especie no ocurre, tratándose de hechos sujetos a investigación penal y administrativa.

Concluye que Banco Falabella ha actuado dentro del marco legal, en cumplimiento de sus obligaciones regulatorias y de prevención de delitos financieros, sin vulnerar garantía constitucional alguna, solicitando en consecuencia que la acción de protección sea rechazada íntegramente con costas.

Acompaña: 1) Copia de certificación notarial del Contrato Unificado de productos suscrito por don [REDACTED], de fecha 30 de mayo de 2024. 2) Copia de Protocolización de Contrato Unificado de Productos de Banco Falabella, repertorio N°31.774, ante la Segunda Notaría de Santiago de don Francisco Javier Leiva Carvajal.

Encontrándose en estado de ver, se trajeron los autos en relación.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que, el recurso de Protección de Garantías Constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción, 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 u omisión arbitrario o ilegal que priva, o amenace ese atributo. Se trata, por consiguiente, de una acción de cautela de derechos garantizados a nivel constitucional cuya existencia sea indubitada y que se encuentren conculcados de manera suficiente para provocar la actividad jurisdiccional traducida en la adopción de medidas destinadas a restablecer el imperio de esos derechos amagados o perturbados en su legítimo ejercicio.



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

Código: WEWRBMQKXNX

Segundo: Que, de lo anteriormente reflexionado, se desprende que es requisito indispensable de la acción de protección, la existencia de un acto u omisión arbitraria o ilegal, producto del mero capricho de quien incurre en él, que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías preexistentes, consideración que resulta básica para el examen y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

Tercero: Que, el acto que se denuncia como ilegal y arbitrario por la parte recurrente consiste en el bloqueo total e indefinido de su cuenta corriente, junto con la retención de la totalidad de los dineros en ella depositados, aproximadamente \$2.320.426, medida adoptada unilateralmente por Banco Falabella S.A. sin comunicar al titular las razones específicas de su decisión, sin exhibir orden judicial alguna que la autorice y sin entregar información suficiente o verificable que permita comprender los fundamentos jurídicos que la motivaron.

Cuarto: Que, de los antecedentes allegados al proceso, aparece que el bloqueo y retención de fondos no obedeció a orden emanada de tribunal competente ni de autoridad administrativa con potestad para ello. Por el contrario, la propia recurrida reconoce que se trata de una “medida preventiva” adoptada en virtud de una supuesta investigación interna sobre presuntos fraudes que involucrarían la cuenta del actor. Sin embargo, dicha explicación no se sustenta en normativa alguna que habilite a los bancos, en su calidad de instituciones financieras, a restringir el uso y disposición de fondos ajenos a su dominio sin orden judicial que lo permita, pues ni la Ley N° 20.393, ni las normas de la RAN, facultan a la institución financiera para inmovilizar indefinidamente dineros respecto de los cuales el banco no es titular, sino mero depositario y respecto de los cuales no existe medida judicial o prejudicial, que imposibilite su utilización o libre disposición por parte de quien es su titular.

El deber de prevención y monitoreo de operaciones sospechosas permite al banco reportar, alertar o adoptar medidas de monitoreo reforzado, pero no le autoriza a privar al cuentacorrentista del dominio, uso y goce de sus propios recursos, sin procedimiento, sin contradicción y sin respaldo jurisdiccional.

Quinto: Que lo anterior importa una vulneración directa del derecho de propiedad consagrado en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, por cuanto el actor ha sido privado del uso y disposición de una suma de dinero que es de su titularidad, sin fundamento legal ni justa causa que justifique la afectación del atributo esencial más relevante de la propiedad, la facultad de disponer.



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

Código: WEWRBMQKXNX

La administración podrá sospechar la existencia de movimientos anómalos, pero tales sospechas, que no han sido sometidas a conocimiento del órgano judicial competente o puesta en conocimiento al ente persecutor, no permiten restringir derechos fundamentales en base a investigaciones internas que carecen de control externo o posibilidades de impugnación. Tal proceder deviene, además, de ilegal, en manifiestamente arbitrario, al basarse en antecedentes no verificados y al privar al recurrente de toda explicación clara y comprobable.

Sexto: Que, en consecuencia, habiéndose verificado un acto ilegal, al carecer de base normativa, y arbitrario, por hallarse sustentado en antecedentes insuficientes y no controlables, basados en una normativa de la institución bancaria recurrida interna y propia, que afecta el legítimo ejercicio del derecho de propiedad del actor, corresponde acoger el recurso interpuesto y adoptar las medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho.

Por estas consideraciones, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y fallo de Recurso de protección, se declara:

I.- Que se acoge el recurso de protección deducido por el abogado Juan Pablo Carvallo Rojas, a favor de don [REDACTED] en contra del Banco Falabella S.A. En consecuencia, se ordena a ésta, proceder al inmediato desbloqueo de la referida cuenta corriente y a poner íntegramente a disposición del actor la totalidad de los fondos retenidos, lo que deberá cumplirse cuando esta sentencia quede ejecutoriada.

II.- No se condena en costas, por estimarse que hubo motivo plausible para litigar.

Redacción a cargo de del Ministro (S) Juan Carlos Orellana Venegas.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

Rol Protección N° 639-2025.

 Moises Samuel Montiel Torres Ministro Corte de Apelaciones Diez de diciembre de dos mil veinticinco 16:45 UTC-3		 Juan Carlos Fidel Orellana Venegas Ministro(S) Corte de Apelaciones Diez de diciembre de dos mil veinticinco 16:24 UTC-3	
---	---	--	---



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

Código: WEWRBMQKXNX



Darío Andrés Parra Sepúlveda

Abogado

Corte de Apelaciones

Diez de diciembre de dos mil veinticinco
16:47 UTC-3



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

Código: WEWRBMQKXNX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministro Moisés Samuel Montiel T., Ministro Suplente Juan Carlos Orellana V. y Abogado Integrante Dario Parra S. Puerto Montt, diez de diciembre de dos mil veinticinco.

En Puerto Montt, a diez de diciembre de dos mil veinticinco, 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: WEWRBMQKXNX