C.A. de Santiago

Santiago, catorce de octubre de dos mil veintiséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece [redacted], abogado, en favor de [redacted], e interpone recurso de protección en contra de [redacted], por el bloqueo, cierre y negativa de reapertura de sus productos bancarios y la inhabilitación de los canales de acceso asociados, sin expresión clara y fundada de causa, actuaciones que califica de ilegales y arbitrarias y que estima vulneratorias de las garantías contempladas en el artículo 19 N° 1, N° 3 inciso quinto y N° 24 de la Constitución Política de la República.

Expone que la recurrente es clienta del Banco desde hace aproximadamente siete años y que el 17 de abril de 2024 presentó un requerimiento por operaciones no reconocidas en su Cuenta RUT, solicitando información y la restitución de los montos involucrados, invocando la normativa sobre limitación de responsabilidad por operaciones bancarias no autorizadas. Señala que el 23 de abril siguiente la institución informó la devolución de $11.600, bajo la glosa “Devolución Ley de Fraude”, y el bloqueo de sus productos, indicando que esta última medida respondía a la solicitud formulada por la afectada.

Relata que, luego de solicitado el bloqueo, la Cuenta RUT fue nuevamente habilitada y permaneció operativa durante una semana, oportunidad en que transfirió a ella $60.000. Agrega que el Banco realizó una investigación interna durante los treinta días hábiles siguientes, período en que retuvo dicha suma, restituyéndola a su término. No obstante, una vez concluida la investigación, impidió la reapertura y habilitación de sus cuentas y, posteriormente, dispuso el cierre formal de la Cuenta RUT, invocando un incumplimiento de las disposiciones contractuales, sin explicar la conducta que lo habría configurado.

Añade que entre abril y agosto de 2024 efectuó siete requerimientos destinados a conocer los motivos del bloqueo y cierre y obtener la habilitación de sus productos. Afirma que las respuestas

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

Código: [redacted]

fueron vagas y contradictorias, pues se limitaron a mencionar un incumplimiento contractual, sin especificar hechos, montos, fechas u otros antecedentes que permitieran comprender la causa de la decisión. Expresa que algunas comunicaciones la remitían a los canales digitales para consultar el estado de sus solicitudes, pese a que el propio Banco había inhabilitado su acceso a ellos.

Sostiene que estas medidas le impidieron acceder a una cuenta de ahorro para la vivienda y frustraron su posibilidad de postular a un subsidio habitacional. Refiere que, aunque el Banco le había comunicado que ese producto no se vería afectado, al intentar acceder a él a través del portal aparecía el mensaje “Actualmente no tiene acceso”, situación que persistió pese a sus solicitudes de asistencia. Agrega que debió abrir una cuenta en [redacted] y modificar los medios de pago asociados a sus remuneraciones y beneficios, entre ellos el subsidio al empleo joven, con los consiguientes trastornos administrativos y económicos.

Señala que sus reiteradas gestiones ante sucursales y canales de atención tampoco permitieron obtener una justificación documentada, específica y verificable del incumplimiento atribuido.

En cuanto a las garantías invocadas, sostiene que la actuación del Banco ha afectado su integridad psíquica, al provocarle sentimientos persistentes de indefensión, ansiedad, humillación y estigmatización. Afirma, además, que la recurrida actuó como un ente sancionador, imponiéndole de hecho el cierre de sus productos, en lugar de acudir a los tribunales competentes si estimaba que existía alguna conducta ilícita, configurándose una forma de autotutela contraria a la prohibición de ser juzgada por comisiones especiales. Respecto del derecho de propiedad, alega que la retención de fondos y la privación de sus productos bancarios afectan tanto sus dineros como los derechos incorporales derivados de los contratos celebrados con la institución, invocando los artículos 565, 576 y siguientes, 583 y 1545 del Código Civil.

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

Código: [redacted]

Argumenta que las medidas son ilegales y arbitrarias por carecer de una causa suficientemente explicitada y de una justificación razonable y proporcional. Asimismo, sostiene que el recurso es oportuno, pues el bloqueo, la negativa de habilitación y la falta de información constituyen actuaciones continuas y permanentes, cuyos efectos subsisten y perturban actualmente sus garantías constitucionales.

Solicita que se acoja la acción, se declare la ilegalidad y arbitrariedad de las actuaciones denunciadas y se deje sin efecto el cierre de su Cuenta RUT, ordenando su inmediata reapertura y habilitación, junto con restituir el acceso a los canales digitales y productos asociados, incluida la Cuenta de Ahorro para la Vivienda, en las condiciones contractuales anteriores. Pide, además, que la recurrida se abstenga de adoptar nuevas medidas de bloqueo, cierre o inhabilitación sin motivación suficiente, razonable y proporcional, y que se dispongan las demás providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar su debida protección, con costas en caso de oposición.

SEGUNDO: Que informa [redacted], abogado, en representación de [redacted], solicitando el rechazo íntegro del recurso, con costas.

En primer término, alega la extemporaneidad de la acción, conforme al plazo de treinta días corridos establecido en el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección. Expresa que el cierre definitivo de la Cuenta RUT fue comunicado en junio de 2024 y que los sucesivos requerimientos de la recurrente no tienen la aptitud de renovar dicho término. Agrega que, aun considerando como fecha más favorable el 22 de octubre de 2025, fecha en que, según afirma, habría respondido el reclamo formulado ante la Comisión para el Mercado Financiero, el plazo se encontraba vencido al interponerse la acción. Invoca jurisprudencia acerca de la improcedencia de generar nuevos plazos mediante la reiteración de reclamaciones por un mismo

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

Código: [redacted]

hecho y sostiene que el tiempo transcurrido también desvirtúa la necesidad de tutela urgente que caracteriza a esta vía cautelar.

En cuanto a los hechos, reconoce que la recurrente presentó un requerimiento por operaciones no autorizadas en su Cuenta RUT y que, conforme a la Ley N° 20.009, le restituyó $11.600, sin perjuicio de la investigación interna. Explica que esta permitió constatar que la afectada utilizaba habitualmente canales y servicios digitales de terceros en los cuales había registrado su tarjeta y efectuado diversas compras. Sobre esa base, concluyó que la transacción reclamada no presentaba errores de ejecución, pues se realizó a través de medios que requerían el registro previo de la tarjeta.

Sostiene que la devolución de los fondos no impedía ejercer la facultad de cierre unilateral de la cuenta, contemplada en el numeral 10 del Capítulo 2-2 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero y en las estipulaciones contractuales. Precisa que el incumplimiento invocado se refiere a las obligaciones del cliente de utilizar sus productos mediante elementos de su exclusivo conocimiento, sin compartirlos con terceros, y de resguardar la confidencialidad de los medios de acceso y autenticación. Afirma que los resultados de la revisión eran incompatibles con el cumplimiento de esos deberes, considerando, además, que los equipos empleados no se encuentran bajo el control del Banco.

Controvierte que la recurrente haya mantenido una cuenta de ahorro para la vivienda, señalando que no cuenta ni ha contado con ese producto y que tampoco consta una solicitud de apertura en sucursal. Indica que su único producto era la Cuenta RUT y que el cierre de esta no impide solicitar o mantener otros productos bancarios. Niega, por consiguiente, haberle impedido postular a un subsidio habitacional, perjuicio que estima no acreditado, y añade que una cuenta de ahorro para ese fin puede contratarse en otra institución financiera. Asimismo, desconoce el abono de $60.000 mencionado en el recurso, pues sostiene que no aparece en los antecedentes revisados, ni como un

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

Código: [redacted]

movimiento individual ni como varios realizados en un mismo día por ese total.

Argumenta que no existe una actuación ilegal o arbitraria, desde que el cierre se encuentra amparado por la regulación sectorial y el contrato, y responde al incumplimiento de obligaciones de la cliente. Añade que tampoco concurre un derecho preexistente e indubitado susceptible de protección, pues las versiones contrapuestas sobre los hechos y el cumplimiento de las obligaciones contractuales configuran una controversia que requiere prueba y debe resolverse en un procedimiento declarativo. Invoca doctrina y jurisprudencia acerca de la naturaleza cautelar de esta acción, que no tendría por objeto declarar derechos discutidos.

En el mismo sentido, sostiene que el recurso resulta inidóneo para decidir el conflicto, tanto por la ausencia de urgencia como por existir mecanismos de tutela del consumidor expresamente previstos en la Ley N° 19.496. Afirma que la recurrente pretende utilizar esta vía como una instancia de revisión de las respuestas desfavorables recibidas del Banco, pese a que la discusión exige un procedimiento que permita debatir y acreditar las circunstancias del cierre.

Finalmente, para el evento de estimarse insuficiente su fundamentación, argumenta que ello no conduce necesariamente a ordenar la reapertura de la cuenta. Cita pronunciamientos que han dispuesto la entrega de una explicación detallada de los motivos del cierre o de la negativa a contratar, en lugar de imponer la continuidad de la relación contractual. Sostiene que la institución conserva la libertad de contratar dentro del marco normativo y sin discriminación arbitraria, y que, en este caso, ya proporcionó las razones de su decisión, por lo que reitera la petición de rechazo.

TERCERO: Que [redacted], Director de Reclamaciones de Clientes Financieros de la Comisión para el Mercado Financiero, informa que el procedimiento iniciado por el reclamo de la recurrente, [redacted], se encuentra cerrado, y remite copia de sus antecedentes.

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

Código: [redacted]

De la documentación acompañada aparece que el 18 de septiembre de 2025 la recurrente solicitó la intervención de dicho organismo para obtener una explicación del cierre de su Cuenta RUT, la revisión del bloqueo de sus productos y la posibilidad de abrir una cuenta de ahorro para la vivienda. Mediante oficio de 16 de octubre de 2025, la Comisión remitió la presentación al Banco para que revisara los antecedentes y respondiera directamente a la interesada de manera fundada, completa y pormenorizada, informándole a esta que, de persistir su disconformidad, podía formular una nueva presentación escrita y fundada.

Se acompaña, asimismo, la respuesta del Banco de 3 de noviembre de 2025, en la que comunica que el cierre de la Cuenta RUT obedeció al incumplimiento de disposiciones contractuales, con la consiguiente inhabilitación de sus servicios asociados; señala que cualquier saldo disponible podía retirarse en sucursal y expresa que no era posible acceder a lo solicitado.

CUARTO: Que el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho frente a actos u omisiones ilegales o arbitrarios que priven, perturben o amenacen su legítimo ejercicio.

QUINTO: Que la procedencia de esta acción requiere la existencia de un acto u omisión ilegal o arbitrario que prive, perturbe o amenace el legítimo ejercicio de alguna de las garantías constitucionales amparadas y haga necesaria la adopción de medidas destinadas a restablecer el imperio del derecho.

Su objeto es cautelar derechos preexistentes e indubitados, y no declarar aquellos cuya existencia deba establecerse en un procedimiento de lato conocimiento. Sin embargo, la sola controversia acerca de la justificación del acto impugnado no impide examinar su

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

Código: [redacted]

legalidad y razonabilidad cuando los antecedentes permiten resolverla dentro del ámbito propio de esta acción.

SEXTO: Que la alegación de extemporaneidad será desestimada, atendida la naturaleza de la conducta sometida a conocimiento de esta Corte. El recurso cuestiona, además del cierre comunicado por el Banco, la mantención de la inhabilitación de la cuenta y la negativa persistente a restablecer sus prestaciones, sin una justificación concreta del incumplimiento atribuido a la titular. Esta Corte aprecia dicha conducta como una actuación continuada, subsistente a la fecha de interposición del recurso, y no únicamente como la permanencia de los efectos de una decisión agotada. Por ello, la oportunidad de la acción no se sustenta en atribuir a los sucesivos reclamos la eficacia de renovar el plazo previsto en el numeral 1° del Auto Acordado, sino en la continuidad de la actuación cuya cesación se solicita.

SÉPTIMO: Que son hechos no controvertidos la existencia de una relación contractual entre la recurrente y [redacted] respecto de una Cuenta RUT; la presentación de un reclamo por operaciones que aquella desconoció; la restitución de $11.600 por la institución financiera; y el posterior cierre de dicha cuenta por decisión del Banco, fundado en un incumplimiento de las obligaciones contractuales que atribuye a su titular. No existe, en cambio, acuerdo acerca de la contratación y del bloqueo de los demás productos mencionados en el recurso, cuya existencia ha sido controvertida por la recurrida.

Asimismo, de los antecedentes remitidos por la Comisión para el Mercado Financiero consta que, mediante carta de 3 de noviembre de 2025, el Banco expresó, en respuesta al reclamo presentado ante dicho organismo: “Sobre el particular informamos que el Banco ha dispuesto el cierre de su [redacted], por incumplimiento a las disposiciones asociadas al producto, las que se encuentran debidamente indicadas en el contrato que usted firmó al momento de contratar su cuenta”. Agregó que, como consecuencia de ello, los

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

Código: [redacted]

servicios asociados habían quedado inhabilitados y que cualquier saldo a su favor podía ser retirado en sucursal.

OCTAVO: Que la facultad de poner término unilateralmente a una relación contractual bancaria debe ejercerse con sujeción a la normativa aplicable y a las condiciones convenidas, sin que su reconocimiento autorice decisiones carentes de una justificación concreta. En este sentido, el artículo 17 B letra b) de la Ley N° 19.496 exige que los contratos de adhesión relativos a productos financieros especifiquen las causales de término anticipado por parte del prestador, el plazo razonable en que este se hará efectivo y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

Tal exigencia de transparencia supone que, al invocar una causal de terminación, la institución identifique los hechos que la configurarían, de modo que el cliente pueda conocer la razón de la medida y controvertir su procedencia. La sola remisión a un incumplimiento de las disposiciones del contrato, sin precisar la obligación infringida ni la conducta que se reprocha, no satisface ese propósito.

En la especie, la comunicación transcrita se limita a formular una referencia genérica a las disposiciones contractuales, sin individualizar los hechos que motivaron el cierre. Por su parte, al informar el recurso, el Banco atribuye a la recurrente una infracción a sus deberes de resguardo y confidencialidad de los medios de acceso y autenticación, sobre la base del uso habitual de servicios digitales de terceros en los que habría registrado su tarjeta. Sin embargo, esa circunstancia, por sí sola, no demuestra que haya compartido claves o elementos de autenticación de uso exclusivo, ni permite establecer de qué manera incurrió en el incumplimiento invocado. Tampoco la afirmación de que la operación reclamada no presentó errores de ejecución explica suficientemente la infracción contractual que justificaría el término de la cuenta.

NOVENO: Que, en tales condiciones, la decisión impugnada carece de una fundamentación suficiente que permita vincular los antecedentes invocados por el Banco con la causal contractual en que

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

Código: [redacted]

sustenta el cierre. La facultad de terminación unilateral no exime a la institución de justificar su ejercicio ni permite tener por configurado un incumplimiento por la sola circunstancia de que la titular haya desconocido una operación efectuada mediante su tarjeta.

La restitución de los montos reclamados y la investigación realizada con ocasión de ese reclamo tampoco constituyen, por sí mismas, una justificación para poner término a la relación contractual. Si bien el Banco puede adoptar las medidas de seguridad que autoricen la ley y el contrato, la mantención de un bloqueo o el cierre definitivo de la cuenta requieren un fundamento propio, referido a circunstancias concretas que permitan apreciar su procedencia.

Si el Banco estima, además, que la titular incurrió en conductas constitutivas de delito o generadoras de responsabilidad, dispone de las acciones que contempla el ordenamiento para perseguir las responsabilidades correspondientes y solicitar, cuando proceda, las medidas cautelares pertinentes. La sola atribución de tales conductas no suple la justificación exigible para el cierre.

Así, la recurrida ha privado unilateralmente de eficacia a la relación contractual mediante una imputación de incumplimiento que no aparece suficientemente sustentada en los antecedentes expuestos. Su actuación resulta arbitraria, por carecer de una justificación objetiva y suficiente, y contraria a las exigencias de transparencia que rigen el ejercicio de la facultad de terminación. El reproche no radica, por tanto, en la sola ausencia de una declaración judicial previa, sino en haber dispuesto el cierre sin explicar ni sustentar adecuadamente los hechos que habilitarían esa decisión.

DÉCIMO: Que el cierre injustificado de la Cuenta RUT afecta el derecho de propiedad de la recurrente sobre los derechos personales de contenido patrimonial que emanan de la relación contractual reconocida por las partes. Entre ellos se encuentra el de acceder a las prestaciones propias de una cuenta vista, recibir depósitos y abonos y efectuar, con cargo a los saldos disponibles, giros, pagos y transferencias. Tales derechos constituyen bienes incorporales comprendidos en la protección

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

Código: [redacted]

del artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 583 del Código Civil.

La circunstancia de no encontrarse acreditada la existencia de fondos retenidos al momento del cierre no excluye dicha afectación, pues esta recae en la privación injustificada de las prestaciones contractuales referidas. Ello no importa reconocer un derecho a mantener indefinidamente la cuenta, sino resguardar el ejercicio de los derechos que de ella derivan frente a una terminación cuya justificación no ha sido suficientemente establecida.

En estas circunstancias, la sola entrega de una nueva explicación no resulta suficiente para restablecer el ejercicio de los derechos afectados, desde que las razones expuestas por la recurrida al informar tampoco justifican el cierre. Corresponde, por ello, restituir la operatividad de la cuenta, sin perjuicio del ejercicio futuro de las facultades conforme a la ley y al contrato.

En cuanto a los demás productos bancarios mencionados en el recurso, no se dispondrán medidas a su respecto, por cuanto los antecedentes no permiten tener por establecida su contratación ni el bloqueo o cierre que se atribuye a la recurrida, quien ha controvertido tales circunstancias.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge, sin costas, la acción de protección** interpuesta en favor de [redacted] y en contra de [redacted], solo en cuanto se ordena a la recurrida dejar sin efecto el cierre de la Cuenta RUT de la recurrente y proceder a su inmediata reapertura y habilitación.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

Redactada por el ministro (s) Daniel Aravena Pérez.

No firma el ministro (s) señor [redacted], no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por haber cesado en sus funciones.

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

Código: [redacted]

No firma la ministra (s) señora [redacted], no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por haber cesado en sus funciones.

N° Protección-2050-2026.

Paula Victoria Rodríguez Fondon
Ministro
Corte de Apelaciones
Catorce de octubre de dos mil veintiséis
13:21 UTC-3

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

Código: [redacted]

Proveído por la Presidenta de la Séptima Sala de la C.A. de Santiago.

En Santiago, a catorce de octubre de dos mil veintiseis, 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: [redacted]