

C.A. de Santiago

Santiago, veintiocho de marzo de dos mil veinticuatro.

A los folios 59 y 60: a todo, téngase presente.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que, con fecha 10 de octubre de 2023, comparece don Marcelo Brunet Bruce, abogado, en representación de don **Daniel Hernán Muñoz Venegas**, quien interpone recurso de protección en contra del **Banco Santander**, representado por don Claudio Bruno Melandri Hinojosa, por el acto que considera arbitrario e ilegal, consistente en haber cerrado de forma unilateral e injustificada la cuenta corriente del recurrente.

Estima que lo anterior atenta en contra de los derechos del recurrente garantizados por la Constitución Política de la República en su artículo 19, numerales 2, 3, 4 y 24 y, en definitiva, pide que se acoja la acción deducida y se ordene al Banco Santander reabrir las cuentas y demás productos financieros del recurrente; cuenta en pesos número 89350158, cuenta corriente moneda extranjera número 005102213590 y cuenta vista número 1713706775, restableciendo su plena operatividad, absteniéndose de cualquier otra conducta que atente contra el derecho de propiedad del actor y su derecho a desarrollar libremente una actividad económica.

En cuanto a los hechos que sirven de contexto y fundamento del recurso, señala que el 20 de diciembre de 2022, el señor Muñoz Venegas suscribió de manera digital con Banco Santander un contrato de cuenta corriente bancaria, correspondiente a la cuenta en pesos número 89350158, cuenta corriente moneda extranjera número 005102213590 y cuenta vista número 1713706775. Sin embargo, postula que el 7 de septiembre de 2023, al intentar realizar



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

Código: XPYEXMWXZDQ

operaciones habituales con sus cuentas, se percató que todas las alternativas de uso de la aplicación móvil del banco se encontraban bloqueadas, apareciendo un mensaje que indicaba que sus productos bancarios se encontraban cerrados por lo que debía contactarse con su ejecutivo. Al no obtener respuesta de este último, recién con fecha 11 de septiembre recibió confirmación informal vía telefónica del cierre de sus cuentas en pesos y dólares, sin recibir ninguna explicación de los motivos, salvo que le tendría que haber llegado una carta avisando del término del contrato, misiva que a la fecha de interposición del recurso asegura no haber recibido. Agrega que tenía dineros depositados en las cuentas cerradas y múltiples pagos que efectuar, los que no pudo realizar producto del cierre injustificado, imprudente y negligente de sus cuentas.

Argumenta en primer lugar que el acto recurrido es ilegal por contravenir normas de orden público, y arbitrario por carecer de lógica o razón, obedeciendo a un capricho injustificado del banco. Cita jurisprudencia de esta Corte que ha resuelto que el ejercicio de la facultad de cierre unilateral de una cuenta corriente por parte del banco debe efectuarse de manera racional, excluyendo el simple arbitrio o capricho, debiendo expresarse una causa que lo justifique. Indica que en este caso el banco no ha señalado los motivos concretos del cierre, lo que redundaría en una discriminación arbitraria. Agrega que, conforme a la letra b) del artículo 17 B de la Ley N°19.496 y el numeral 7 del Capítulo 2.2 de la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF, los contratos de adhesión deben especificar las causales que dan lugar al término anticipado por parte del proveedor, lo que no ha ocurrido en la especie, configurando la ilegalidad del acto. Finalmente, arguye la arbitrariedad de la decisión



recurrida, por carecer de razonabilidad y obedecer a un mero capricho, en contravención al principio de buena fe contractual.

Sostiene que la actuación del banco recurrido vulnera su derecho a la igualdad ante la ley, consagrado en el artículo 19 N°2 de la Constitución Política de la República, toda vez que ha sido objeto de una discriminación arbitraria, al adoptarse a su respecto un criterio diverso que el usado con otros cuentacorrentistas, sin existir una causa que justifique el término unilateral del contrato. Asimismo, aduce que se ha vulnerado la garantía del debido proceso, al erigirse el banco como una comisión especial que le impone una sanción encubierta sin forma de juicio y sin otorgarle la oportunidad de defensa. Alega también la conculcación de su derecho a la honra, protegido en el artículo 19 N°4 de la Carta Fundamental, al cuestionarse su integridad, honradez, honestidad y decencia con el acto de cierre de sus cuentas corrientes. Por último, señala que se ha atentado en contra de su derecho de propiedad sobre el contrato de cuenta corriente, garantizado en el artículo 19 N°24 de la Constitución.

SEGUNDO: Que, con fecha 27 de diciembre de 2023, don Tomás Meléndez Moraga, abogado, en representación del Banco Santander, evacuó el informe que le fue requerido solicitando el rechazo de la acción constitucional deducida en su contra, con costas, por considerar que ésta fue interpuesta de forma extemporáneo. En subsidio, alega la inexistencia de un acto arbitrario o ilegal, la falta de un derecho indubitado del recurrente y la improcedencia de la acción de protección intentada.

Respecto a la extemporaneidad del recurso, el recurrido sostiene que con fecha 31 de julio de 2023 se envió a don Daniel Muñoz



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

Código: XPYEXMWXZDQ

Venegas la carta que le informaba el término del contrato respectivo, según consta en el documento acompañado en el otrosí de su presentación. Por lo tanto, cuestiona que el recurrente se haya enterado recién en septiembre de 2023 del cierre de sus cuentas, sobre todo considerando que en el recurso no se aportó ningún antecedente que acredite la fecha en que tomó conocimiento del acto impugnado, limitándose a acompañar un pantallazo de su aplicación que ni siquiera muestra el día en que fue capturado. De este modo, siendo el único antecedente que consta en autos sobre la época en que habría ocurrido el acto recurrido la carta fechada el 31 de julio de 2023, el recurso interpuesto recién el 10 de octubre resulta extemporáneo.

En cuanto a la inexistencia de un acto ilegal o arbitrario, el banco recurrido sostiene que los hechos impugnados no corresponden más que al legítimo ejercicio de un derecho establecido expresamente en la regulación especial aplicable a las instituciones bancarias y financieras. En efecto, el apartado II., N°10 del Capítulo 2-2 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) permite poner término al contrato de cuenta corriente de manera unilateral por cualquiera de las partes, lo que constituye una aplicación del elemento de confianza que rige este tipo de relaciones contractuales de carácter "*intuitu personae*". Cita jurisprudencia de esta Corte que ha resuelto en este mismo sentido, destacando el carácter facultativo que el contrato y las normas legales otorgan a la institución bancaria para cerrar unilateralmente una cuenta corriente, sin que ello configure arbitrariedad o ilegalidad. De esta forma, concluye que el banco solo ejerció las facultades



legales que le permitían terminar su relación contractual con el recurrente.

Respecto a la falta de un derecho indubitado del recurrente, el banco recurrido arguye que el acto impugnado no es más que la aplicación de los derechos y obligaciones amparados legal y expresamente en la normativa de la CMF, por lo que la controversia versa sobre la interpretación y aplicación de dichas facultades al caso concreto, lo que implica necesariamente la inexistencia de un derecho indubitado que pueda ser amparado por esta vía. Cita jurisprudencia en orden a que uno de los requisitos de procedencia del recurso de protección es que el derecho que se ejerce sea indubitado, lo que no ocurre cuando existe un conflicto sobre la interpretación legal de los derechos de las partes, como acontece en este caso.

Por último, en cuanto a la improcedencia de la acción deducida, el recurrido sostiene que al no existir un acto ilegal o arbitrario de su parte, y al referirse el conflicto a la interpretación de facultades legales, queda descartada la procedencia del recurso de protección. Agrega que el propio recurrente reconoce estar frente a una controversia de carácter eminentemente contractual, citando normas del Código Civil y leyes especiales aplicables a la relación entre las partes, lo que hace improcedente esta acción constitucional de urgencia destinada a amparar el legítimo ejercicio de garantías y derechos preexistentes.

Para acreditar sus alegaciones, el recurrido incorporó al proceso una copia de la carta enviada por Banco Santander a don Daniel Muñoz Venegas con fecha 31 de julio de 2023, informándole el término del contrato de productos suscrito entre ambos y copia de los contratos de servicios financieros suscritos con el recurrente.



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

Código: XPYEXMWXZDQ

Asimismo, a folio 32, acompaña copia de los contratos de servicios financieros suscritos entre la recurrente y su representada.

TERCERO: 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 medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio. Luego, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia, por un lado, de un acto u omisión ilegal -esto es, contrario a la ley- o arbitrario -producto del mero capricho o voluntad de quien incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado.

CUARTO: Que en lo referente a la defensa de extemporaneidad, ésta será desestimada, teniendo en consideración que si bien el recurrido afirma que el señor Muñoz Venegas tomó conocimiento del cierre de los productos bancarios de que se trata el 31 de julio de 2023, lo cierto es que ello no consta en estos autos, teniendo en consideración que los hechos descritos en el recurso resultan controvertidos con tal aserto. En ese sentido, siendo el único antecedente aportado para asentar tal supuesto la aludida carta, se advierte que si bien tiene como fecha de emisión el 31 de julio de 2023, no tiene constancia alguna de su fecha y modalidad de emisión y, en consecuencia, no brinda garantía alguna de que haya sido recibida con dicha data por el recurrente.

QUINTO: Que el acto ilegal y arbitrario que acusa el actor es el cierre de cuenta en pesos número 89350158, cuenta corriente



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

Código: XPYEXMWXZDQ

moneda extranjera número 005102213590 y cuenta vista número 1713706775 de forma intempestiva e inconsulta por el banco recurrido.

La recurrida, por su parte, al evacuar su informe, indica que el cierre se justifica por la pérdida de confianza, sin ahondar en mayores detalles. Sin perjuicio de lo anterior, en la carta que acompaña y que afirma haber remitido a su cliente, solo informa el cierre de los productos, aludiendo a que cuenta con la facultad para terminarlos unilateralmente, pero no otorga motivo alguno.

Que, en vista de lo anterior, el cierre de la cuenta corriente bancaria constituye un hecho indubitado. La cuestión a discernir es si dicho acto puede ser calificado como arbitrario o ilegal, y si con ello se conculcan los derechos fundamentales denunciados.

SEXTO: Que, a fin de pronunciarse sobre el arbitrio incoado, es menester considerar que la cuenta corriente bancaria se rige por la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, las Circulares e instrucciones emanadas del Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y sus modificaciones, como también por las demás disposiciones legales y reglamentarias actualmente vigentes.

En esta línea, debemos recordar que el DFL 3 sobre Ley General de Bancos, establece las principales obligaciones de los bancos comerciales. Por su parte, el DFL N° 707, sobre cuentas corrientes bancarias y cheques, de fecha 21 de julio de 1982, dispone en su artículo 1°: *“La cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra*



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

Código: XPYEXMWXZDQ

persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado.

El Banco deberá mantener en estricta reserva, respecto de terceros, el movimiento de la cuenta corriente y sus saldos, y sólo podrá proporcionar estas informaciones al librador o a quien éste haya facultado expresamente.

No obstante, los Tribunales de Justicia podrán ordenar la exhibición de determinadas partidas de la cuenta corriente en causas civiles y criminales seguidas con el librador. Igual medida podrá disponer el Ministerio Público, con autorización del juez de garantía, en las investigaciones a su cargo (...).

El artículo 6° de este DFL señala que “El 30 de junio y el 31 de diciembre de cada año, el Banco podrá cerrar las cuentas corrientes de crédito que arrojen saldo a su favor y que no hayan tenido movimiento durante los dos últimos semestres”

Asimismo, a los bancos le son aplicables la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y en su anexo denominado Condiciones Generales para las Cuentas Corrientes Bancarias, donde se dispone: “(...) la cuenta corriente podrá ser cerrada unilateralmente por el banco, como también puede ser a petición del cliente, quien para el efecto debe presentar una solicitud formal en tal sentido. No debe ser impedimento para dar curso al cierre, el que deberá hacerse efectivo a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de presentada la solicitud, el hecho de que el titular de la cuenta que se cierra mantenga deudas con el banco (...).



Respecto del cierre de cuentas corrientes, la Circular de Bancos denominada Circular Financiera 798, Recopilación actualizada de normas, dispone en su Capítulo II N°10:

“La cuenta corriente podrá ser cerrada unilateralmente por el banco, como también puede ser a petición del cliente, quien para el efecto debe presentar una solicitud formal en tal sentido. No debe ser impedimento para dar curso al cierre, el que deberá hacerse efectivo a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de presentada la solicitud, el hecho de que el titular de la cuenta que se cierra mantenga deudas con el banco. En todo caso, será responsabilidad del cliente dejar en la cuenta cuyo cierre se dispone, la necesaria provisión de fondos para la cobertura de los cheques girados que a la fecha del cierre no hubieren sido cobrados, así como para el pago de las eventuales comisiones y gastos que a dicha fecha se adeudaren al banco, siempre que este los hubiera comunicado a más tardar en esa oportunidad”.

Asimismo, debemos considerar lo previsto en la letra b) del artículo 17 B de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, que al efecto prescribe:

“Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente: (...) b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador,



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

Código: XPYEXMWXZDQ

el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor”.

SÉPTIMO: Que, los contratos de cuenta corriente bancaria son típicos, regulados, bilaterales, de adhesión, *intuitu personae* y de tracto sucesivo, de forma que se trata de acuerdos en que la persona del contratante resulta relevante para la formación del consentimiento contractual, en la medida que subsista la relación de confianza que une a las partes.

Si bien la ley reconoce la posibilidad de que ambas partes pongan término al contrato de forma anticipada y unilateral, aquello debe efectuarse bajo un determinado procedimiento. Así, el cuentacorrentista puede poner término al contrato en cualquier momento, previo aviso al Banco, debiendo comunicar su voluntad mediante la suscripción del formulario que al efecto el Banco ponga a su disposición en sus sucursales o a través de su sitio privado. El banco deberá cumplir con el cierre de la cuenta corriente dentro del plazo máximo de 10 días hábiles bancarios.

Por su parte, el banco puede poner término a la cuenta corriente por inactividad prolongada, gastos excesivos o un historial de pagos atrasados, o que el cliente no de cumplimiento de sus deberes.

Asimismo, de conformidad a las condiciones comunes insertas en los contratos de este tipo, las causales que habilitan al banco para poner término anticipado y unilateral, son las siguientes: (a) Si el Cliente infringiera cualquiera norma legal, reglamentaria o convencional aplicable al Contrato de Cuenta Corriente; (b) Si el Cliente girare uno o más cheques sin fondos; (c) Si el Cliente hiciera mal uso, en cualquier forma de cualquiera de sus Cuenta(s)



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

Código: XPYEXMWXZDQ

Corriente(s); (d) Si el Cliente dejare de pagar en tiempo y forma cualquier obligación que tuviere para con el Banco, no importando su naturaleza, título o causa; (e) Si el Cliente revoca el o los mandatos que le hubiere otorgado al Banco en virtud del Contrato de Cuenta Corriente, o de cualquier otro Contrato suscrito por el Cliente con el Banco; (f) Si los avalistas, fiadores y/o codeudores solidarios que pudiere exigir el Banco al Cliente para garantizar sus obligaciones revoca(n) el o los mandatos que le hubiere(n) otorgado al Banco en virtud de éste y/u otros Contratos.

Estas mismas condiciones contractuales disponen que, en caso de que el Banco de aviso de término anticipado al Contrato o que se configure alguna de las causales de término anticipado señaladas, el término del contrato se hará efectivo transcurrido 10 días desde el envío de la comunicación de aviso de término, la que será remitida por correo certificado al domicilio registrado en el Banco por el Cliente. Comunicado el cierre de la cuenta corriente, el Cliente se obliga a restituir al banco los talonarios y/o formularios de cheques no utilizados.

Excepcionalmente, el Banco podrá poner término inmediato al contrato sin notificación y aviso previo al cliente si detecta:

- alguna actuación fraudulenta por parte del cliente, sin perjuicio de las acciones legales que sean pertinentes; o en el caso que sea declarada judicialmente la quiebra del cliente;
- Si el cliente inicia y/o mantiene litigios en contra del Banco, o si banco inicia y/o mantiene un litigio en contra del cliente;
- Si se ha formalizado al cliente por un crimen o simple delito;



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

Código: XPYEXMWXZDQ

- Si se presenta un conflicto de intereses entre el banco y el cliente o de sociedades en las que éste participe como accionista, socio controlador directo o indirecto o administrador. El Banco informará al Cliente esta circunstancia, por medio de carta certificada remitida al domicilio registrado en el Banco.
- La muerte, interdicción demencia, o cualquier otro suceso legal que prive al Cliente de la libre administración de sus bienes, pondrá término inmediato al Contrato de Cuenta Corriente.

OCTAVO: En este orden de ideas y de acuerdo a lo expuesto, para el caso que el término unilateral sea decidido por el banco, como en el caso de marras, debe concurrir alguna de las causales que así lo autorizan, debiendo procederse de la forma prevista por la ley.

En el presente caso observamos que no se ha dado cumplimiento con ello pues, como se dijo, no se invoca causal alguna en la carta. Aún considerando la pérdida de confianza como motivo, conforme se arguye en el informe por parte del Banco recurrido, éste no ha aplicado causal alguna que lo autorice a proceder de este modo.

A partir de ello, queda en evidencia que el banco no procedió a activar el procedimiento descrito por la ley a estos efectos, en particular, no se configura una causal de término unilateral de manera clara; no envió a la recurrente la comunicación de aviso de término por medio de carta certificada al domicilio registrado en el banco; ni se otorgó el plazo de diez días dispuesto por la ley para dar lugar a posibles descargos.



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

Código: XPYEXMWXZDQ

En vista de ello, se constata que el Banco no dio cabal cumplimiento a sus deberes normativos para revestir al acto recurrido de la legalidad necesaria, limitándose a dar por terminada la relación contractual, sin mayor fundamento ni bilateralidad, lo que configura una decisión arbitraria, vale decir, desprovista de razonabilidad.

NOVENO: Que, determinada la ilegalidad del acto recurrido, procede analizar los derechos fundamentales que se estiman vulnerados.

De los hechos relatados se desprende que el actuar del banco recurrido ha vulnerado el derecho de igualdad ante la ley, al no haberle brindado a la recurrente el trato que debe otorgar a todos sus clientes; y el derecho a la propiedad, en la medida que impidió que el recurrente pudiese seguir operando sus finanzas por medio de su cuenta corriente.

DÉCIMO: Por lo reflexionado, el acto que se denuncia resulta ilegal y afecta los derechos fundamentales que resguarda la Carta Política en su artículo 19, motivos por el que esta Corte procederá a acoger el presente recurso.

Por estas consideraciones, y visto además lo dispuesto en los artículos 19 y 20, ambos de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección, **se acoge**, sin costas, el recurso de protección constitucional deducido a favor de **Daniel Hernán Muñoz Venegas** en contra de Banco Santander y se ordena al recurrido reabrir los productos bancarios del primero, correspondientes a la cuenta en pesos número 89350158, la cuenta corriente moneda extranjera número 005102213590 y la cuenta vista número 1713706775.



Regístrese y, oportunamente, archívese.

N°Protección-15287-2023.



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

Código: XPYEXMWXZDQ

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Fernando Ignacio Carreño O., Elsa Barrientos G. y Abogada Integrante Maria Fernanda Vasquez P. Santiago, veintiocho de marzo de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a veintiocho de marzo 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: XPYEXMWXZDQ