

C.A. de Santiago

Santiago, treinta de junio de dos mil veintiséis.

VISTOS:

PRIMERO: Que comparece ASTRID VERDUGO PARADA, abogada, domiciliada en calle Valentín Letelier N°1373, oficina 605, Santiago, accionando de protección contra el BANCO INTERNACIONAL, representado legalmente por Mario Chamorro Carrizo, ambos con domicilio en avenida Apoquindo N°6750, piso 16, Las Condes; por el acto que estima como ilegal y arbitrario consistente en bloquear los medios de pago de deuda.

Explica que es deudora de un crédito hipotecario con el banco señalado, conforme a la escritura pública de 30 de abril de 2021 de compraventa y mutuo de vivienda con tasa fija. La hipoteca se encuentra inscrita a fojas 1768 N°1957 del registro respectivo del Conservador de Bienes Raíces de Buin del año 2021.

El 25 de abril de 2025 fue notificada de una demanda ejecutiva para el cobro del mutuo, como consecuencia en el retraso en pagar, los que tuvieron origen en el despido de su cónyuge de su trabajo y por la fecha de pago que tiene en el suyo como funcionaria pública, los días 19 de cada mes. Los dividendos atrasados fueron pagados, disminuyendo el crédito otorgado y quedando con la última cuota al día. La ejecutiva del banco le señaló que no podía realizar el pago del dividendo por estar bloqueada por el banco a consecuencia de la deuda en el crédito de consumo, indicándole que debía contactar al abogado del juicio ejecutivo, a quien envió un correo. Sin embargo, indica que el 20 de diciembre de 2025 recibió un correo electrónico en el cual el abogado externo del banco decía lo siguiente: “[e]l Banco esperaba



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

Código: CLTZCNKTGXK

de su parte la regularización de la deuda NO hipotecaria, pero dado el caso que no hay “intención” alguna de ello, se ha decidido bloquear cualquier posibilidad de abono, por lo que si desea perseverar en ello, le recomiendo que consigne en el Tribunal”. A pesar de dicha respuesta intentó dar cumplimiento al pago de los dividendos correspondiente al mes de diciembre de 2025, pero el Banco ha bloqueado sistemáticamente su posibilidad de pago a través de sus plataformas digitales y presenciales.

La justificación de la entidad bancaria para esta negativa es la existencia de otras obligaciones no hipotecarias, de consumo morosas. El Banco condiciona el pago de su crédito hipotecario a la solución total de otras deudas, impidiéndole mantener al día la obligación que garantiza su vivienda, forzándola a la mora que la pone en la difícil situación de ver rematada su propiedad, perjudicando su patrimonio y a su familia.

Estima que la negativa constituye una arbitrariedad y ejercicio abusivo del derecho; una vulneración a las reglas de imputación al pago; y una inconsistencia con el proceso ejecutivo, ya que si bien existe un procedimiento en curso, el bloqueo impide que puede enervar la acción, forzando un estado de indefensión y una mora artificial que el banco busca capitalizar a través de la cláusula de aceleración.

Considera que se transgredió la igualdad ante la ley y el derecho de propiedad del artículo 19 N°s 2 y 24 de la Constitución Política y como también lo previsto en los artículos 1545 y 1546 del Código Civil.

Cita el Rol protección 37.571-2025 en su favor.



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

Código: CLTZCNKTGXK

En definitiva pide: **i)** declarar que la negativa del Banco a recibir el pago de los dividendos hipotecarios es ilegal y arbitraria; **ii)** que se ordene al banco cesar de inmediato el bloqueo de los canales de pago para la obligación hipotecaria; **iii)** que se disponga que el banco debe permitir el pago independiente de la acreencia hipotecaria, sin condicionarla a deudas de otra naturaleza; **iv)** que se adopten todas las medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho, con costas.

SEGUNDO: Que en su informe el banco recurrido aduce primeramente que el recurso es extemporáneo porque la recurrente tomó conocimiento del supuesto bloqueo el 20 de diciembre de 2025, por lo que el plazo fatal de 30 días corridos para interponer la acción expiró el 19 de enero de 2026. Como lo interpuso el 2 de febrero de 2026, estaría fuera de plazo.

En subsidio, respecto del fondo, indica que, en efecto, la recurrente contrató un crédito hipotecario, pero dejó de pagar los dividendos el mes de septiembre de 2024, con lo cual su parte aceleró la deuda según le permite el contrato celebrado entre las partes. El banco realizó múltiples gestiones de cobro a través de su ejecutiva de cuentas, pero debido a la persistencia en el incumplimiento se presentó demanda ejecutiva ante el 8° Juzgado Civil de Santiago, la cual asciende a 3.764,6088 UF. Así, el 1 de septiembre de 2025, dicho tribunal dictó sentencia rechazando las excepciones opuestas, ordenando seguir adelante la ejecución hasta el entero y cumplido pago de la suma reclamada, más intereses y costas, resolución que se encuentra firme y ejecutoriada.

Hace presente que, en forma paralela a la sustanciación del juicio ejecutivo, la recurrente realizó una serie de abonos,



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

Código: CLTZCNKTGXK

pretendiendo desconocer que la deuda se encontraba acelerada. Pero el fallo de primera instancia fue categórico al establecer que tales desembolsos no constituyen el pago de la obligación, sino meros abonos a la deuda total, debiendo considerarse en la liquidación correspondiente.

Por otra parte, también suscribió un pagaré de tasa fija por \$3.928.426, pagadero en una sola cuota con vencimiento el 29 de septiembre de 2024, de carácter indivisible, que no pagó a su vencimiento. Agrega que tras infructuosas gestiones extrajudiciales, su parte se vio en la necesidad de iniciar un nuevo procedimiento ejecutivo. Dicha causa se tramita ante el 21° Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol C-5044-2025, y se encuentra actualmente en etapa de notificación.

Señala que en el contexto de una comunicación directa entre la deudora y el abogado externo a cargo de la cobranza, señor Carlos Muñoz Nuñez, éste le indicó, mediante correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2025, que se procedería a la inhabilitación de los canales administrativos de pago asociados a dicho producto, ya que había pasado a cobranza judicial y que de perseverar en su intención de pagar, efectuara la consignación ante el Tribunal de la causa, precisamente para resguardar la certeza y trazabilidad del pago en sede jurisdiccional.

Finalmente, alega que se trata de un asunto de lato conocimiento y que la sentencia citada por la recurrente se refiere a un caso distinto ya que allí no se habían iniciado cobranzas judiciales; que el banco permitió que se siguiera efectuando abonos en la causa, los que fueron imputados a la deuda total; y, que no se han producido las infracciones constitucionales que se invocan.



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

Código: CLTZCNKTGXK

TERCERO: Que en lo concerniente a la extemporaneidad el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales establece que la presente acción deberá interponerse en el plazo fatal de 30 días corridos desde el hecho que lo motiva, o desde que se tuvo conocimiento del mismo. Sin embargo, en este caso la negativa aparece continuada en el tiempo, motivo por el cual la afectación se mantenía a la época de presentación del recurso, debiendo ser desechada la alegación.

CUARTO: Que respecto del fondo, siempre es 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 moleste ese ejercicio.

QUINTO: Que de lo informado por el banco y los documentos acompañados por las partes es posible entender lo siguiente:

- a) La recurrente suscribió con el banco recurrido un pagaré de tasa fija por \$3.928.426, pagadero en una sola cuota con vencimiento el 29 de septiembre de 2024, de carácter indivisible, que no habría pagado a su vencimiento y que dio origen a un cobro ejecutivo ante el 21° Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol C-5044-2025, que se encuentra actualmente en etapa de notificación.



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

Código: CLTZCNKTGXK

- b) Anteriormente, el 30 de abril de 2021 la recurrente había adquirido una vivienda con un pie de 1.076 UF al contado y el saldo de 4.303 UF con un mutuo hipotecario sobre aquella del mismo banco. Este préstamo se pagaría en 240 meses a contar del mes de mayo de 2021. En la cláusula novena se especificó que “[l]os dividendos o cuotas deberán ser pagados en dinero efectivo por la equivalencia en pesos, moneda legal, de la Unidad de Fomento al día de su pago efectivo, salvo que el pago se efectúe en forma posterior al respectivo vencimiento y el valor de la unidad de fomento al día del pago sea inferior a él , en cuyo caso se pagará conforme al valor del día del vencimiento [...] en caso de mora o simple retardo en el pago de uno cualquiera de los dividendos a contar del día siguiente al del vencimiento, la parte deudora deberá pagar al banco un interés penal igual al interés máximo convencional ...”. En la estipulación décimo primera se estableció hipoteca de primer y segundo grado, esta última de garantía general. En la cláusula decimosexta se estableció la posibilidad de acelerar el crédito en caso de retardo en el pago más de 15 días.
- c) En marzo de 2025 el banco demandó ejecutivamente a la recurrente por haber incurrido en mora en el pago de los dividendos a partir del mes de septiembre de 2024 y aceleró la obligación. La ejecutada opuso excepciones, entre ellas el pago, aunque reconociendo que se efectuaron atrasados. La sentencia rechazó dicha excepción indicando que tales pagos atrasados serán considerados abonos.
- d) En el correo electrónico de 18 de diciembre de 2025 el banco reconoce que se bloqueó la posibilidad de pagar los dividendos



del crédito hipotecario por el no pago del crédito del pagaré de 2024.

SEXTO: Que de acuerdo a lo establecido en los artículos 1594 y 1596 del Código Civil, si concurren entre un mismo acreedor y un mismo deudor diferentes deudas, cada una puede ser satisfecha separadamente, pudiendo imputar el deudor el pago a la que elija, por lo que el acreedor está obligado a recibir el pago, por ejemplo, de los dividendos hipotecarios.

SÉPTIMO: Que, además, respecto de este mutuo hipotecario, cabe hacer notar que el banco aceleró la deuda por dividendos atrasados no obstante haber recibido su pago, incluyendo aquel desde el cual consideró a la deudora en mora, haciendo prevalecer la cláusula decimosexta, no obstante, en los hechos, haber ejecutado la estipulación novena de aceptación de pagos atrasados y bloqueando posteriormente la posibilidad de continuar con esta modalidad contractual a causa de otra cobranza que ni siquiera ha notificado.

OCTAVO: Que esta conducta del recurrido no solo desatiende la ley del contrato y contraviene actos propios, sino que transgrede las reglas generales de imputación al pago, acelerando artificialmente una deuda hipotecaria y dejando al deudor sin la posibilidad de enervar la acción y/o continuar sirviendo el crédito que ha elegido para preservar su vivienda, al haber bloqueado los canales presenciales y virtuales para su pago.

NOVENO: Que ello afecta, sin duda, el derecho de propiedad sobre el contrato y sobre el patrimonio de la recurrente, todo lo cual es protegido por la garantía del artículo 19 N°24 de la



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

Código: CLTZCNKTGXK

Constitución Política de la República, motivo por el cual el recurso será acogido.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, **SE ACOGE**, sin costas, el recurso de protección deducido por Astrid Verdugo Parada contra el Banco Internacional, y se ordena que dicha entidad deberá proceder al desbloqueo de todos los canales virtuales y presenciales para permitir el pago de los dividendos del mutuo hipotecario de la recurrente.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Redactó la ministra señora Poza.

NºProtección-4165-2026.

Pronunciada por la **Primera Sala**, presidida por el Ministro señor Guillermo E. De La Barra Dunner e integrada por la ministra señora Lidia Poza Matus y por el abogado integrante señor Jorge Gómez Oyarzo. No firma el abogado integrante señor Gómez, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.



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

Código: CLTZCNKTGXX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Guillermo E. De La Barra D., Lidia Poza M. Santiago, treinta de junio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a treinta de junio 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: CLTZCNKTGXX