

Concepción, diez de octubre de dos mil veinticinco.

Vistos:

Compareció en este proceso **Rol 3.402-2025** del Libro Protección de esta Corte de Apelaciones, Freddy Schalchli Salazar, abogado, en representación de **Cristian Andrés Stagno Ruedi**, e interpuso recurso de protección en contra de **Scotiabank Chile**.

Expuso, en síntesis, que el recurrente prestó servicios para Scotiabank Chile desde el 10 de julio de 2019, hasta el 26 de mayo de 2025, fecha ésta en que se puso término a la relación laboral, fundada en la causal establecida en el artículo 160 N°7 del Código del Trabajo, imputándosele hechos de carácter grave según consta en su carta de despido, respecto lo cual existe un procedimiento judicial pendiente.

Dice que el 5 de agosto de 2025 el recurrido, sin previa notificación o explicación, decidió arbitraria, ilegal y unilateralmente, cerrar todas las cuentas y productos bancarios del actor, por lo cual quedó en una posición de vulnerabilidad económica, derivado de la pérdida de control de sus productos bancarios, no permitiéndole incluso pagar sus créditos otorgados por el mismo.

Agrega que el 5 de agosto de 2025, el recurrente realizó una última compra con tarjeta de crédito, y posteriormente, durante la tarde de ese mismo día, transfirió a su cuenta corriente Scotiabank \$5.000.000 para el pago de tarjeta de crédito. Sin embargo, sólo pudo visualizar una tarjeta *máster black* que estaba dada de baja hace un tiempo debido a *up grade* que solicitó y le aprobaron junto con el crédito de consumo de \$100.000.000 para



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

Código: XXBXBESPLX

refinanciar créditos de consumo en la banca.

Añade que a las 18.30 de ese mismo día intentó comprar productos en un minimarket, sin embargo, se le rechazaron las compras con ambas tarjetas de crédito, por lo cual llamó a una línea 600 del banco, en donde le indicaron que las tarjetas estaban activas pero que no tenían atribución de liberarlas, pues debía hacerlo la ejecutiva correspondiente, logrando comunicarse con ella al día siguiente, quien le indicó que las tarjetas de crédito y todos sus productos se iban a cerrar por orden del banco y que, posiblemente, el proceso de cierre ya habría comenzado por las tarjetas de crédito. Asimismo, se le indicó que se le había enviado “carta de cierre” a la dirección que él registra en Chiguayante, la cual, hasta la fecha del presente recurso, aún no había llegado.

Señala que, en la aplicación del Banco Scotiabank puede visualizar su crédito de consumo en el banco, pero no tiene donde depositar para el pago de este ni de sus créditos hipotecarios.

Precisa que los productos inhabilitados por el banco, sin previa notificación o fundamento alguno, corresponden a los siguientes: 1.-Tarjeta de Crédito “Scotiabank Air” N°4260400066035717; 2.- Tarjeta de Crédito “*Scotia Singular*” N° 4674982295407361; 3.- Cuenta Corriente: Al no poder visualizarse, no se tiene certeza del número de cuenta; 4.-N° Créditos Hipotecarios: 710116359814; 710129196985; 710137294765 y N° Crédito de Consumo: 7-1014-90197-20.

Indica que los hechos relatados constituyen una perturbación del derecho de propiedad del recurrente, dado que ilegalmente, se ha puesto termino unilateral al contrato de cuenta corriente bancaria, sin expresión de causa, con infracción al



artículo 17 B letra b) de la Ley N°19.496 (de Protección al Consumidor), el que expresa que en los contratos de adhesión de tipo financiero, deben establecerse las causales que darán lugar al termino anticipado por parte del prestador, por lo que el legislador exige que el termino unilateral y anticipado de contrato, siempre sea causado, no siendo procedente una terminación anticipada, sin expresión de causa, y que de conformidad al artículo 16 letra a), de la ley indicada, *“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que : a) O. a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar, a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución”*. Asimismo, dice que el actuar del banco es arbitrario, pues no argumentó su actuar ni notificó de manera alguna al actor, actuando sin causa aparente, de forma que este no ha podido adquirir pleno conocimiento de los motivos del cierre de sus productos bancarios, ni tampoco, tener la oportunidad de defenderse al respecto.

Concluye solicitando que se acoja este recurso y en definitiva disponer el cese de la actividad ilegal y arbitraria, ordenando la reapertura de las cuentas bancarias del recurrente, se permita el uso de sus tarjetas de crédito, el pago de sus créditos y, en general, se le permita nuevamente utilizar sus productos contratados en el banco, todo aquello en un plazo prudente señalado por esta Corte, y abstenerse en lo sucesivo de realizar nuevamente los hechos denunciados, además de disponer de todas las medidas que en concepto de este Tribunal considere conducentes al restablecimiento del derecho con expresa condenación en costas.



Informó el abogado Hugo Larraín Prat, en representación del recurrido Scotiabank Chile, solicitando el rechazo de este recurso.

Señala, en lo medular, que con fecha 8 de abril del año “20222” (sic), el recurrente firmó, en hoja de firmas pertinentes, el “*Contrato Único de Cliente Persona Natural*”. Afirmo que durante el primer semestre del presente año 2025, el banco Scotiabank Chile (en cumplimiento de las normas pertinentes de la Ley General de Bancos y de la Ley 19.913, relativas a la prevención del lavado de activos y del financiamiento al terrorismo, y de las normas reglamentarias de ambas leyes, especialmente las circulares e instrucciones de la Comisión para el Mercado Financiero y la Unidad de Análisis Financiero), analizó con la reserva debida la información relevante de ingresos y egresos, abonos y cargos, de sus cuentas corrientes, en cotejo con la información personal, financiera, económica y/o patrimonial declarada o manifestada por el cuentacorrentista, pudiendo constatar operaciones y/o movimientos inusuales, en monto, frecuencia y otros rasgos o señales, que, por lo demás, se mostraban ostensiblemente como desproporcionados e injustificados considerando las fuentes de ingresos declaradas, sea de origen laboral como de participación en sociedades o empresas correspondientes, del cliente; frente a lo cual el banco solicitó al cliente información sobre sus propios estados financieros y los de esas sociedades o empresas, no habiendo recibido respuestas plausibles, creíbles, verosímiles, justificables o acreditables, que pudieran despejar dudas razonables. Por ello, el banco llegó a encontrarse en situación de desconocimiento de



la real acreditación de ingresos, considerando inconsistencias en balance enviado y además inconsistencias en la versión expuesta por el cliente acerca de participación en empresas relacionadas con él, y en advertencia de “señales de alerta” previstas en la normativa sectorial del ramo, consistentes en que el cliente mantiene múltiples transacciones con terceros que no se relacionan con su actividad ni perfil económico. Precisa que el referido análisis fue efectuado por el banco con la correspondiente reserva, en cumplimiento de los “deberes de secreto” contemplados en el artículo 6° de la Ley 19.903., que señala *“Prohíbese a las personas e instituciones señaladas en el artículo 3°, incisos primero y sexto, y a sus empleados, informar al afectado o a terceras personas, la circunstancia requerido o remitido información a la UAF, como asimismo proporcionarles cualquier otro antecedente al respecto”*.

Añade que considerando lo antes expuesto, y a la luz de la consideración de que el contrato de cuenta corrientes es del tipo *“contrato intuitu personae”*, imbuido por la regla de la confianza, de que se sigue el imperativo de que *“el Banco debe conocer en todo momento a su Cliente”* y del *“deber de vigilancia diligente”* (instruidos tanto por la Comisión para el Mercado Financiero como por la Unidad de Análisis Financiero), el Banco Scotiabank Chile tomó la decisión comercial unilateral de poner término a los contratos de cuentas corrientes del cliente Cristian Andrés Stagno Ruedi, decisión que, además, se ve legitimada por las estipulaciones de los respectivos contratos de operaciones bancarias o contratos unificados de productos bancarios suscritos por el cliente, a que se hizo referencia anteriormente, y por las



normas contenidas en la Ley General de Bancos y en la Ley 19.903, sobre prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo y sus normas reglamentarias aportadas por circulares y resoluciones respectivas, especialmente la Recopilación Actualizada de Normas que dicta y mantiene la Comisión para el Mercado Financiero y la Unidad de Análisis Financiero.

Arguye que la decisión comercial unilateral de cierre de cuentas corrientes del cliente fue dispuesta en la unidad interna centralizada del banco, denominada AML (Anti Money Laundering), cuya función es fiscalizar que el supradicho tipo de conductas no se produzcan, siempre siguiendo la instrucciones de la Unidad de Análisis Financiero; y luego fue ejecutada por el área resolutive del banco, la que emitió y envió con fecha 30 de julio del año 2025 la pertinente “Carta de Aviso al Cliente de Cierre de Cuenta Corriente”, a través de correo certificado dirigido a la dirección previamente registrada por el cuentacorrentista, transmitiendo así la voluntad del banco de que opere el cierre de las cuentas corrientes en 10 días más a contar de ese envío, tal lo señalaba el último y vigente “Contrato Unificado de Productos”.

Afirma que los señalados comportamientos, conductas y acciones del banco recurrido se han ajustado cabalmente a lo permitido por las estipulaciones de los contratos que lo vinculaban con el cliente y a los preceptos legales y reglamentarios aplicables, por lo cual no se les puede hacer reproche de ilegalidad, y, además, tales comportamientos, conductas y acciones han sido desplegados con la necesaria oportunidad, racionalidad, proporcionalidad y justificación, de modo que no



cabe hacerles reproche de arbitrariedad en ningún sentido, habiéndose por lo demás desplegado frente a un cliente, que por sus funciones laborales como agente de sucursal bancaria, debía estar dotado de los conocimientos necesarios mínimos sobre el debido manejo y operaciones de las cuentas corrientes bancarias por parte de sus titulares, y sobre las funciones de vigilancia diligente que al efecto deben desplegar todos los bancos, que son “sujetos obligados” ante la Unidad de Análisis Financiero (UAF) en los términos previstos en la Ley 19.903., y que son “sujetos supervigilados” en los términos contemplados en la Ley General de Bancos y las normas respectivas contempladas en la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) que mantiene la Comisión para El Mercado Financiero (CMF).

Acompañó a su informe los siguientes documentos: 1.- Carta de Aviso de Cierre de Cuentas Corrientes, de fecha 30 de julio de 2025; 2 .-Copia de Contrato Único de Productos y Servicios del cliente Cristian Andrés Stagno Ruedi con ex Banco Del Desarrollo, de fecha 13 de enero del año 2016; 3.- Copia de Contrato Único de Cliente Persona Natural del SCOTIABANK CHILE, protocolizado bajo el número 6333, repertorio 21117, con fecha 18 de octubre del año 2019, en la Notaría de Santiago de don Eduardo Diez Morello; 4.- Copia de Hoja de Firma de fecha 8 de abril del año 2022, de don Cristian Andrés Stagno Ruedi, respecto de Contrato Único de Cliente Persona Natural del SCOTIABANK CHILE año 2019; 5.- Copia de CIRCULAR N°62, de fecha 19 de marzo del año 2025, dictada por la Unidad de Análisis Financiero (UAF); 6.- Copia de Capítulo 2 - 2, sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, de la Recopilación



Actualizada de Normas de la Comisión para El Mercado Financiero (CMF); 7.- Copia de Capítulo 1 - 14, sobre Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Se trajeron los autos en relación.

Con lo relacionado y considerando:

1º) Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República de Chile constituye, jurídicamente, una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, 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 impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Por consiguiente, resulta requisito indispensable de la acción de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal -esto es, contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1º del Código Civil- o arbitrario –o sea, producto del mero capricho de quien incurre en él- y que provoque alguna de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión del recurso que se ha interpuesto;

2º) Que a través de esta acción se denuncia el cierre unilateral, “ilegal y arbitrario” de una cuenta corriente.

Agrega el recurrente que ese cierre de cuenta es ilegal, por



contravenir el artículo 17 B letra b) de la Ley N° 19.496 sobre protección a los consumidores, y arbitraria *“debido a que se realizó el cierre sin expresar ninguna razón o fundamento del mismo, siendo un acto meramente caprichoso de la recurrida”*.

Al informar el recurso, el abogado del recurrido señaló, en lo medular, que la decisión comercial unilateral de cierre de cuenta corriente del cliente fue dispuesta en la unidad interna centralizada del banco, denominada AML (Anti Money Laundering), cuya función es fiscalizar que el supradicho tipo de conductas no se produzcan, siempre siguiendo la instrucciones de la Unidad de Análisis Financiero; y luego fue ejecutada por el área resolutive del banco, la que emitió y envió con fecha 30 de julio del año 2025 la pertinente “Carta de Aviso al Cliente de Cierre de Cuenta Corriente”, a través de correo certificado dirigido a la dirección previamente registrada por el cuentacorrentista, transmitiendo así la voluntad del banco de que opere el cierre de las cuentas corrientes en 10 días más a contar de ese envío, tal lo señalaba el último y vigente “Contrato Unificado de Productos”;

3º) Que, para resolver la controversia de autos, se debe tener presente lo dispuesto en la letra b) del artículo 17 B de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, norma que dispone: *“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, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor”.

Por su parte, el apartado 10 del Capítulo 2.2 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras intitulado Cierre de cuentas corrientes establece que: *“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”;*

4º) Que el recurrido al informar el recurso acompañó el documento consistente en copia de la carta enviada al recurrente el 30 de julio de 2025, la que señala: *“Por la presente, comunicamos a Ud. que en diez días más a contar de esta fecha, SCOTIABANK CHILE procederá al cierre de su Cuenta Corriente N° 975779769 y Cuenta Corriente N°983598080 por el siguiente motivo: Orden Banco.*

Informamos a usted, que de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo 2.2 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, nuestra institución procederá a pagar los cheques girados en contra de la cuenta corriente referida, hasta la concurrencia de los fondos



depositados en ella a la fecha del cierre.

En atención a lo expuesto, solicitamos a usted tomar contacto con:

1. Su Ejecutivo de Cuentas, a objeto de coordinar la devolución de los formularios de cheques existentes en su poder.

2. Área de Normalización (si es cliente con mora superior a 60 días) o para atención de otras informaciones, al fono 800 400 123 y desde celulares al 226661200 de Lunes a Viernes en horario de 08:30 a 20:00 horas y los Sábados de 08:30 a 14:00 horas”;

5°) Que del examen de la carta precedente, se advierte la ausencia de motivos para el cierre de la cuenta bancaria, situación que no subsana la recurrida al informar este recurso, puesto que afirma que puede poner término unilateralmente a la vinculación contractual sin explicitar las justificaciones de su determinación, lo que importa que no se puede descartar que al actor se le haya otorgado un trato diverso al brindado al resto de los titulares de productos financieros, sin permitir comprender cabalmente la razón concreta del término del contrato.

En efecto, si bien es cierto toda entidad bancaria o financiera se encuentra facultada a decidir el término unilateral del contrato bancario, cumpliendo los requisitos fijados por la ley, debe respetar, frente a los clientes, los parámetros mínimos previstos en la Ley N°19.946, dentro de los cuales figura “*el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios*” (Art. 3°, literal c);

6°) Que, en esta forma, el recurrido al omitir expresar las razones que sustentan su determinación, torna su actuar en



arbitrario, al no permitirle comprender el motivo de su determinación, amenazando el legítimo ejercicio de su derecho a la igualdad ante la ley, de manera tal que el presente recurso debe ser acogido, en los términos que se dirá en lo resolutive de este fallo.

En este sentido ha resuelto la Excelentísima Corte Suprema de Justicia, entre otros fallos, en los pronunciados en los recursos de protección roles 11.613-2024, 40.629-2024; 54.674-2024; y 28.285-2025, este último fallado el 24 de julio de 2025.

Por estas consideraciones, normas constitucionales, legales y reglamentarias citadas, y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República de Chile y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia sobre la materia, **se acoge**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por el abogado Freddy Schalchli Salazar, en representación de **Cristian Andres Stagno Ruedi**, e contra del Banco Scotiabank Chile, sólo en cuanto se ordena a este último entregar al actor, a la brevedad, un informe detallado y circunstanciado con las razones del cierre de su cuenta corriente y de todos sus productos asociados.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Redacción del ministro Claudio Gutiérrez Garrido.

Rol 3.402-2025. Protección. -



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

Código: XXBXBESPBLX



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

Código: XXBxBESPBLX

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Claudio Gutierrez G., Cesar Gerardo Panes R. y Abogada Integrante Marta Fabiola Araneda F. Concepcion, diez de octubre de dos mil veinticinco.

En Concepcion, a diez de octubre 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: XXBXBESPBLX