



Universidad de Chile

Facultad de Derecho

Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho

Análisis jurisprudencial del alcance del deber de cuidado de los usuarios en el fraude respecto de transacciones electrónicas en el marco de la Ley N° 20.009 modificada por la Ley N° 21.234

Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

Gabriel Becerra Briones

Profesor guía: Marcelo Robles Mery

SANTIAGO, CHILE

2022

ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
Capítulo I: LAS PARTES EN EL FENÓMENO FINANCIERO	5
1.1 GENERALIDADES.....	5
1.2 CONCEPTO DE EMISOR.....	7
1.2 CONCEPTO DE USUARIO	9
Capítulo II:	12
Jueces de Policía Local, competencia, visión e interpretación.....	12
2.1 REGULACIÓN NORMATIVA.....	12
2.2 DEL PROCEDIMIENTO Y LA SANA CRÍTICA	14
2.3 DEL ESTÁNDAR DE CUIDADO DE LOS USUARIOS Y LA PROBLEMÁTICA DE SU DETERMINACIÓN	18
Capítulo III: Análisis Jurisprudencial.....	24
3.1 TRATAMIENTO DEL PROBLEMA	24
CONCLUSIONES.....	37
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS.....	47

ABSTRACT

El presente trabajo “análisis jurisprudencial del alcance del deber de cuidado de los usuarios en el fraude respecto de transacciones electrónicas en el marco de la Ley N° 20.009 modificada por la Ley N° 21.234” aborda la tratativa que los diversos juzgados de policía local de la Región Metropolitana han tenido respecto del nuevo procedimiento incorporado por la Ley N° 21.234, en virtud del cual los entes emisores o prestadores de los servicios financieros accionan en contra de los usuarios de los mismos.

Teniendo como premisa aquellos casos en que existen supuestos de fraude, solicitando al tribunal que se declare la existencia de dolo o culpa grave por parte de los usuarios en el uso de los medios de pagos electrónicos cuando en ellos resida la causa directa en el perjuicio patrimonial sufrido. Se analizan, asimismo, las resoluciones judiciales que se refieren de forma expresa al actuar de los emisores y usuarios en este supuesto; con la finalidad de establecer si es que existe *ex ante* un criterio unificado del deber de cuidado que deben observar y cumplir los usuarios de los medios de pagos electrónicos.

INTRODUCCIÓN

Con la entrada en vigor de la Ley N° 21.234 –que modifica la Ley N° 20.009 y limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, promulgada el 20 de mayo de 2020 (“Ley 21.234”)–, se actualizó y sistematizó la regulación de la responsabilidad de los usuarios de diversos servicios financieros.

Dentro de las innovaciones contenidas en el nuevo cuerpo normativo, tres son esenciales para este trabajo: (i) el establecimiento de un procedimiento ante los Juzgados de Policía Local para conocer de las controversias entre emisores y usuarios con ocasión de los supuestos contenidos en la norma;¹ (ii) el reconocimiento al juez de policía local de la facultad para apreciar la prueba rendida en este procedimiento bajo las normas de la sana crítica; (iii) y la incorporación del fraude en el ámbito de aplicación de la normativa, en circunstancias que no fue incluido en su concepción original.

Así, pareciera que la *ratio legis* en la génesis de la norma optó por amparar a los usuarios, considerándolos como la parte vulnerable de la relación jurídica, en contraposición a las grandes empresas prestadoras de servicios financieros. En el último tiempo se han ventilado diversos juicios, en distintos tribunales del país, en que usuarios que desconocen operaciones en sus productos financieros son demandados por las instituciones emisoras debido a su eventual grado de responsabilidad en el acaecimiento de los hechos.

El presente trabajo tiene como propósito investigar y analizar la valoración que han mostrado los jueces de policía local respecto del estándar de cuidado que tienen –o debieran tener– los usuarios de servicios financieros en aquellos casos en que existe un supuesto de fraude, que tiene como consecuencia un perjuicio patrimonial en los usuarios. Se trata de resolver la inquietud respecto a cómo se han resuelto estas controversias y si existe una postura clara de nuestros tribunales respecto a lo que interpretan como estándar de cuidado exigido por la ley a los usuarios en estos supuestos.

Para ello, se revisan resoluciones judiciales recientes que resuelven las acciones presentadas por bancos e instituciones financieras, así como las argumentaciones y consideraciones de la etapa de discusión de cada caso. Luego se intenta sistematizar la información obtenida, en razón de si existen o no interpretaciones inmutables del rol y la responsabilidad de los usuarios en el universo de Juzgados de Policía Local y Tribunales Superiores; esto, poniendo especial atención en el papel de la sana crítica en

¹ Según lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 20.009, los supuestos corresponden a los casos de extravío, hurto, robo o fraude: “Esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude (...)”.

el proceso resolutivo. Finalmente, se sugieren prácticas de educación financiera y bancaria para los usuarios y titulares de cuentas en las que se practiquen transacciones electrónicas.

A la luz del desafíos que podría suponer para los alumnos del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho de la Universidad de Chile verse enfrentados a patrocinar casos de este tipo en que la jurisprudencia es escasa al igual que las publicaciones, el trabajo tiene una importancia práctica evidente. Como se adelantó, estamos frente a una norma bastante nueva y, por lo demás, innovadora. Luego, se vuelve fundamental conocer cómo están fallando a este respecto los distintos jueces en la Región Metropolitana.

Por otro lado, es importante también para los usuarios tener una mejor noción de las implicancias del uso de estos nuevos medios de pago, como de las conductas que deben mejorar a fin de evitar verse afectados por hechos tan gravosos y lamentables.

Es mi intención que, al finalizar la lectura, el lector de este trabajo pueda comprender de mejor forma la problemática de la determinación del estándar de cuidado del usuario de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, pueda formarse una opinión informada respecto a las diversas posturas e intereses en juego y logre valorar la importancia de la búsqueda del equilibrio entre los diversos bienes jurídicos protegidos por el legislador, velando por la seguridad de los usuarios, por la certeza jurídica de las instituciones sin sacrificar las bondades de los avances tecnológicos, esenciales para el mundo global de hoy en día.

CAPÍTULO I: LAS PARTES EN EL FENÓMENO FINANCIERO

1.1 Generalidades

Más de tres lustros han pasado desde la promulgación de la Ley N° 20.009, que estableció en el año 2005 un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, siendo —a esa fecha— muy difícil llegar a ver en el horizonte el avance exponencial que tendrían los medios de pago electrónicos. La Ley N° 21.234 viene a dar respuesta a las nuevas problemáticas surgidas con el rápido avance de las relaciones comerciales, en gran parte, gracias a las facilidades que otorgan los distintos avances tecnológicos.

En la actualidad el mercado exige la inmediatez en las transacciones. Ya no es necesaria la asistencia presencial a los bancos para, por ejemplo, emitir un documento de pago a la vista endosable con fines de transferir dinero a otra persona, en circunstancias que antes se necesitaban una serie de procesos e intervinientes en distintas etapas del proceso, lo que evidentemente repercutía en el tiempo requerido para autorizar y validar una transacción. Hoy, muy por el contrario, las innovaciones tecnológicas nos permiten acceder a sistemas multiplataformas que prescinden totalmente de una persona física ajena al emisor y al beneficiario final. Tanto es así que en muchas de estas transacciones no existe límite horario, pudiendo ser realizadas las 24 horas del día, lo que se traduce en un aumento exponencial del volumen de operaciones realizadas. Según lo señala el informe anual de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (“SBIF”) del año 2018, a esa fecha ya venía produciéndose en Chile un aumento sostenido de transacciones electrónicas, creciendo a una tasa anual promedio de 9,2% entre los años 2009 al 2017.²

Luego, y conforme a la contingencia mundial, se puede afirmar que uno de los efectos que ha tenido el confinamiento por la pandemia COVID-19 fue precisamente el prescindir de los medios tradicionales presenciales, migrando a transacciones electrónicas canalizadas a través de internet.

En este escenario, y a juicio de este autor, se mantiene como piedra angular de la discusión legislativa, una necesidad constante de adecuarse rápidamente a las innovaciones que trae una de las industrias con mayor crecimiento y evolución.

² Informe Anual 2018 (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras) <https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-40087_doc_pdf.pdf>. El informe muestra que durante el periodo 2009-2017 el número de transacciones bancarias canalizado a través de internet (transferencias de fondos y datos) creció a una tasa promedio anual de 9,2%. Una evolución opuesta tuvo las transacciones bancarias presenciales como las asociadas a cheques, las que se redujeron a una tasa promedio anual de 7,2% durante el mismo periodo.

Ya lo decía en 2003 el diputado señor Eduardo Saffirio en la primera discusión en sala del proyecto de Ley N° 20.009 en que señalaba, con las siguientes palabras, cómo la realidad de ese entonces creaba la necesidad de regulación:

*“(…) junto con establecerse estas nuevas formas de operar mediante el uso de tarjetas que permiten acceder al crédito o al consumo –hoy cada vez más masivas–, surgen nuevas circunstancias a las que el derecho debe responder, sea regulando las formas de acceso al mismo, sea mediante regulaciones que establezcan una manera de limitar responsabilidades para el usuario tarjetahabiente”.*³

Estos temas, que se identificaban en la discusión parlamentaria hace más de quince años, siguen más vigentes que nunca: los desafíos en materias de supervisión y seguridad persisten habida cuenta de la necesidad del mercado y sus intervinientes de obtener servicios confiables. Motivo de aquello es que se ha vuelto necesario actualizar la Ley N° 20.009 conforme a los nuevos requerimientos, actualizando el estatuto de responsabilidad del usuario de esta clase de productos y servicios, cuestión que se tradujo en la promulgación y publicación de la ya mencionada Ley 21.234.

De lo anterior da cuenta el mensaje de la Ley N° 21.234 que refiere expresamente a la necesidad de actualizar la normativa, particularmente en los casos que no previstos por la Ley N° 20.009. En efecto, ya eran regulados supuestos en que los usuarios conocían del posible uso fraudulento de sus medios de pago (por ejemplo, casos de extravío, hurto o robo). Sin embargo, la realidad actual presenta nuevos supuestos como el uso fraudulento de los medios de pago sin que el usuario haya perdido la tenencia material de sus tarjetas bancarias. Se trata de casos en que los usuarios son engañados para entregar su información financiera privada y así autorizar transacciones cuyo contenido desconocen en su totalidad.

Como bien fue señalado en moción parlamentaria del primer trámite constitucional de la promulgación de la ley:

“El problema que presenta esta lógica es la relativa indefensión en la que queda el tarjetahabiente —o el usuario de otros medios de pago— cuando la operación fraudulenta ocurre bajo la total ignorancia del titular, frecuentemente como resultado de la clonación del instrumento u otros métodos similares. El tarjetahabiente o el usuario solo se notifica de tales operaciones cuando recibe los cargos en el balance de la tarjeta o de su cuenta. En tal escenario, el tarjetahabiente no tiene oportunidad

³ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 20.009*. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados, Discusión en Sala, p. 6.

*de notificar de nada sospechoso al emisor, por lo que las providencias de la Ley N° 20.009 no se ejecutan”.*⁴

Expuesto lo anterior, resulta necesario revisar los intervinientes afectados por la nueva normativa, es decir, el emisor del servicio financiero y el usuario de este.

1.2 Concepto de emisor

En su artículo 1 la Ley N° 20.009 fija su objeto y dispone:

“Esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las ‘tarjetas de pago’, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario”.

Luego, en el inciso segundo del artículo 2, define al emisor de la siguiente manera: *“El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los ‘emisores’”.*

De la interpretación armónica de las normas citadas, podemos inferir que para los efectos de esta ley se comprende en la categoría de emisor a toda entidad –sujeta o no la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero o a la regulación del Banco Central de Chile– que ofrezca, vigile y controle algún servicio financiero y la tecnología necesaria para el respectivo giro de emisión u operación para el uso de los medios de pago por parte del usuario.

En la discusión de estas definiciones se propuso utilizar los mismos términos que se usan en otros cuerpos legales. En tal sentido, primero se recomendó el uso de los conceptos de emisor y operador de tarjetas de crédito utilizados la Ley General de Bancos.⁵ Luego, se sugirió usar el concepto de las normas

⁴ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 21.234*. Primer Trámite Constitucional: Senado. Moción Parlamentaria en Sesión 79. Legislatura 364.

⁵ Hoy reformada por la Ley N° 21.130, que moderniza la legislación bancaria.

del Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (hoy Comisión para el Mercado Financiero), que definían al emisor como “*las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito o de cualquier otro sistema similar, siempre que dichos sistemas importen que el emisor u operador contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público o ciertos sectores o grupos específicos de él*”.⁶

Según los términos del Compendio de Normas Financieras del Banco Central referentes a los emisores, empresa Emisora de Tarjetas es: “*la persona jurídica establecida en el país que emite y pone en circulación una o más Tarjetas, debiendo cumplir con la regulación específica aplicable a la emisión de Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, y Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos*”.⁷

Con todo, la Ley N° 20.009 en estudio opta por presentar una definición en términos propios que resulta profundamente armónica con su espíritu cautelar. Aún más si se considera que, a la norma a la que se reenvía es aquella que regula los derechos de los consumidores.⁸

A mi juicio, la definición del término *emisor* no tiene por finalidad establecer una “prisión semántica” de la que se pueda liberar algún interprete mediante subterfugios lingüísticos abusando de una interpretación restrictiva de la misma. Muy por el contrario, su generalidad y simpleza –que puede devenir en riesgo o exceso de flexibilidad para quienes hagan uso de ella– pareciera tener como objetivo incluir en términos amplios a todos quienes provean servicios financieros de pago electrónico.

En suma, tanto de la definición legal de emisor de la Ley N° 20.009 como de aquellas recogidas en otras de las normas sectoriales, se colige como elemento común de la actividad del emisor el rol de control y supervigilancia de la plataforma en la que se actúa para realizar los medios de pago. De esta forma, podemos adelantar que no es el usuario el que propone, mantiene y da soporte al software en que se realizan las distintas operaciones. Como veremos, ello será importante a la hora de establecer el estándar de cuidado aplicable a los intervinientes en este proceso.

⁶ Artículo 2, Ley General de Bancos: “*Corresponderá a la Superintendencia de Bancos e Instituciones ART. 2° Financieras la fiscalización, del Banco del Estado, de las empresas bancarias, cualquiera que sea su naturaleza y de las entidades financieras cuyo control no esté encomendado por la ley a otra institución. La Superintendencia tendrá la fiscalización de las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito o de cualquier otro sistema similar, siempre que dichos sistemas importen que el emisor u operador contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público o ciertos sectores o grupos específicos de él. Las personas que realicen tales actos en forma habitual y que eludieren la fiscalización de la Superintendencia serán penadas en la forma que contempla el artículo 39.*”

⁷ Compendio de normas financieras del Banco Central de Chile, capítulo III.J.1. del título 1 N° 3.

⁸ Artículo 5 inciso sexto, Ley 20.009: “*El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el Párrafo 1° del Título IV de la ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores*”.

1.3 Concepto de usuario

En el artículo 2 la Ley N° 20.009 también define a los usuarios en los siguientes términos: “*Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los usuarios*”.⁹ Esta nueva definición engloba en un mismo universo conceptual a los titulares/usuarios de tarjetas físicas, digitales, o medios de pagos electrónicos.

Ya se puede vislumbrar un evidente fin proteccionista del rol de usuario, pues la norma no hace diferencia ni mayor distinción entre las diversas calificaciones que puedan existir según las particularidades del contrato que haya celebrado con un respectivo emisor. Esto se encuentra en armonía con la definición de consumidores o usuarios que hace la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (“Ley 19.496”).¹⁰ La definición del artículo 1 de esta ley igualmente contiene una definición amplia respecto de quienes —al entendimiento de esta norma— son consumidores o usuarios, considerando a toda persona natural o jurídica que, por cualquier acto jurídico oneroso adquiera, utilice o disfrute de un bien o servicio; bastando únicamente que detenten la calidad de destinatario final. Aunque escapa del alcance de este trabajo, cabe mencionar que, de un tiempo a esa parte la definición legal de consumidor ha sido ampliada ingentemente, habida cuenta del desarrollo doctrinal, jurisprudencial e incluso legal que ha establecido ciertas excepciones.¹¹

Ahora bien, la forma en cómo la nueva ley recoge el concepto de usuario, adelanta desde ya una delimitación de su responsabilidad.¹² La norma parte por definir al usuario y luego establece que su responsabilidad quedará limitada por el sólo aviso oportuno que dé al emisor de haber sido víctima de fraude —entre otros supuestos que no son materia del presente trabajo, a saber: extravío, hurto y robo—. El legislador ubica la definición de usuario junto con los efectos de la limitación de su responsabilidad en el mismo artículo teniendo como hecho único fundante un acto propio del usuario, que corresponde al aviso que debe dar al emisor de haber sido víctima de fraude.

⁹ Artículo 2, Ley 20.009.

¹⁰ Artículo 1, Ley 19.496: “*Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.*”

¹¹ Sólo como ejemplo, cabe destacar la Ley 20.416 que fija las normas especiales para las empresas de menor tamaño, en su artículo 9 y bajo ciertas hipótesis, le da a estas empresas la calidad de consumidoras.

¹² Artículo 2, Ley 20.009: “*Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los “usuarios”, podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.*”

A continuación, la norma agrega que para el emisor existe una obligación expresa de facilitar al usuario ininterrumpidamente todos los medios que permitan efectuar y registrar los avisos de fraude.¹³ Esta idea se reafirma en el Compendio de normas financieras del Banco Central de Chile,¹⁴ que dispone: “*es deber del emisor facilitar los medios de forma constante e ininterrumpida para que los usuarios puedan notificar en caso de haber sido víctimas de hurto, robo, extravío o fraude; incluso en los casos en que el mismo usuario actuara, bajo interpretación del emisor, con culpa o dolo*”.

En esta línea, la ley en estudio en su artículo 4, inciso cuarto, señala de forma expresa que tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso al emisor conforme al artículo 2 antes mencionado, fijando con ese acto un hito que marcará el fin inmediato de su responsabilidad por el uso que haga de los medios de pago con posterioridad al aviso. Esto se traduce en que los efectos de la utilización de dichos medios después de dar aviso del extravío, hurto, robo o fraude, serán de responsabilidad y cargo del ente emisor.

En consecuencia, se puede apreciar que la Ley N° 20.009 establece un límite claro y tajante a la responsabilidad del usuario con ocasión del aviso que debe dar al emisor. Por esto, el ámbito obscuro, objeto de controversia –y materia de esta investigación– se compone de todos aquellos movimientos desconocidos por el usuario producidos con anterioridad al aviso.

Entre emisor y usuario existe el elemento vinculante que consiste en el *medio de pago* que, para efectos de esta ley, incluye las tarjetas de pago y los sistemas de transacciones electrónicas.¹⁵ Se trata de servicios prestados por los emisores y utilizados por los usuarios. Es en la dinámica de esta relación en que se producen los hechos recogidos por la Ley N° 20.009, que afectan directa e indirectamente tanto al usuario como al emisor y corresponden a los casos de extravío, hurto, robo y fraude.

Esta investigación se centra en estudiar los casos de fraude, pues corresponde a una de las innovaciones que introdujo la Ley N° 21.234 intentando hacerse cargo de un vacío legislativo. Así fue expuesto por la diputada Joanna Pérez en la discusión de la norma: “*El problema subsiste en aquellos casos en que*

¹³ Artículo 2, inciso 2 Ley 20.009: “*El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los "emisores", deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.*”

¹⁴ Compendio de normas financieras del Banco Central de Chile, Capítulo III.J.1., título 3 N° 8. “*El Emisor facilitará los medios para que los Titulares o Usuarios puedan notificar, durante las 24 horas del día, la pérdida, robo, hurto, adulteración o falsificación de sus Tarjetas. Una vez recibida la notificación, el Emisor deberá, incluso en el supuesto de que el Titular o Usuario haya obrado con culpa o dolo, procurar por todos los medios a su alcance impedir la ulterior utilización de la Tarjeta respectiva.*”

¹⁵ Artículo 1, Ley 20.009.

las personas reportan fraude o clonación de sus tarjetas de crédito y la legislación no se pronuncia al respecto.”¹⁶

¹⁶ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 21.234*. Segundo Trámite Constitucional: Cámara de Diputados.

CAPÍTULO II:

JUECES DE POLICÍA LOCAL: COMPETENCIA, VISIÓN E INTERPRETACIÓN

2.1 Regulación normativa

Con la promulgación y publicación de la Ley N° 21.234 se incorporaron a la Ley N° 20.009 diversos elementos que la supremacía de la realidad exigía regular.

Una de esas innovaciones es la competencia otorgada a los Juzgados de Policía Local –de la comuna del domicilio del usuario– para conocer de la acción que puede ejercer el ente emisor, en contra del usuario, si, a su entender y en base a la recopilación de antecedentes, se pudiera acreditar la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, cuestión que está recogida en el inciso tercero del artículo 5 de la Ley N° 20.009, que señala:

“Si en el plazo anterior [esto es, los cinco días para la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos; más los siete días para cuando hay montos involucrados por sobre 35 Unidades de Fomento], el emisor recopilará antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario”.

Resulta novedoso lo expuesto en la norma, pues las acciones que derivan de la ley en estudio podrían perfectamente, ser materias de conocimiento de los Juzgados de Letras con competencia en lo civil. Además, es de conocimiento público que gran parte de los emisores existentes en el mercado tienen cientos de procedimientos ya iniciados en estos tribunales en contra de usuarios. Así las cosas, podría postularse que, si la competencia de los conflictos surgidos de la aplicación de la Ley N° 20.009 se hubiera radicado en estos últimos, esto hubiese servido a los emisores, dada la posible reducción de costos de transacción mediante el trabajo con economías de escala.

Este fue un tema ampliamente discutido en el proceso de discusión de la ley. Gran parte de los parlamentarios manifestó su temor de que, en los tribunales con competencia en lo civil, aún en procedimientos breves y concentrados, existiría gran dilación en la restitución de los fondos defraudados. El usuario tendría que esperar, al menos, por todo el período que durase el juicio que, en palabras del senador señor Felipe Harboe, *“aun cuando se trate de un juicio sumario, no demorará*

menos de 2 años”. Luego, como resultado no buscado se acrecentaría la indefensión del usuario obligado a permanecer en relaciones jurídicas pendientes de resolución por meses, incluso años.¹⁷

Es más, la judicialización de estos conflictos ante juzgados civiles podría haber servido como un incentivo perverso para los bancos a litigar más estas controversias, pues su masividad les permitiría gozar de los beneficios de las economías de escala que un usuario individual no detenta. Esto, sin siquiera tener la certeza aún si el defraudado fue el emisor o el usuario. En efecto, podría darse la posibilidad de que el emisor dilatará intencionalmente el juicio a fin de retrasar discusión del fondo para forzar el abandono de los usuarios, ya sea por volver en extremo onerosa la defensa letrada en juicios tan largos, o bien por lograr un acuerdo que, de mediar otras circunstancias menos gravosas para los usuarios, no tomarían en primer lugar, o lo harían en términos diversos.

Antes de la entrada en vigor de esta modificación, cuando una persona era defraudada, judicializar el conflicto resultaba un segundo castigo o una forma de revictimización para el usuario, que debía disponer de dinero para asistencia jurídica. Además, como se adelantó, al no existir un procedimiento *ad hoc* para conocer de estas materias –ni remitirse a un procedimiento especial de otro cuerpo legal– se debía seguir con los procedimientos ordinarios, muy largos y con muchas trabas probatorias para el usuario.

Esta victimización secundaria se daba con mayor fuerza en aquellos supuestos de fraude en que la persona víctima del fraude era el emisor y no el usuario. Supuestos que no se encontraban contenidos en la anterior Ley N° 20.009, por lo que la prueba recaía en el usuario y ahora recae en mayor medida en el emisor, este aspecto es uno de los grandes avances en materia de protección al usuario.¹⁸ Tanto es

¹⁷ Tal como lo señaló el senador Felipe Harboe, al referirse a la judicialización de la acción en discusión, señalando que un usuario demandado (una acción presentada en sede civil) deberá esperar al término del juicio, el que, aun cuando se trate de un juicio sumario, no demorará menos de 2 años. Historia de la Ley N°21.234 Informe de Comisión Mixta. Página 30.

¹⁸ Artículo 1, Ley 20.009: “*Los tarjetahabientes de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales, podrán limitar su responsabilidad en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío, dando aviso pertinente al organismo emisor.*

El emisor de las tarjetas deberá proveer al tarjetahabiente servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan recibir y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al tarjetahabiente un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción.”

Artículo 2: “*Las tarjetas por las que el tarjetahabiente haya dado aviso de extravío, hurto o robo, serán bloqueadas de inmediato por el emisor”.*

Artículo 3: “*En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por éste.*

Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el tarjetahabiente, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, se tendrán por no escritas”.

Artículo 4: “*El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.”*

Artículo 5: “*Las siguientes conductas constituyen delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito:*

a) Falsificar tarjetas de crédito o débito.

b) Usar, vender, exportar, importar o distribuir tarjetas de crédito o débito falsificadas o sustraídas.

c) Negociar, en cualquier forma, con tarjetas de crédito o débito falsificadas o sustraídas.

así que, en las discusiones de la Comisión Mixta, se señaló que en estos casos muchas veces se caía en el abuso del recurso de protección como medida de salvataje o atajo para obtener una resolución rápida por parte del aparato jurisdiccional, evitando de esa forma el procedimiento ordinario ya indicado.

Frente a esta realidad, la opción de un procedimiento concentrado y breve, conocido por el juez de policía local perteneciente a la comuna del usuario, llegó a salvar una serie de aprensiones planteadas en la discusión legislativa.¹⁹ En primer lugar, se debe considerar que los juzgados con competencia en lo civil no están en las comunas más pequeñas, lo que obligaría al usuario a trasladarse a la comuna que corresponda. Por otro lado, la comparecencia ante dichos juzgados requiere del patrocinio de un abogado, lo que no se exige en la justicia de policía local. Además, se contemplan procedimientos concentrados bien establecidos en otros cuerpos normativos, por ejemplo, aquellos sobre protección de los derechos de los consumidores, resultando en una resolución rápida, menos onerosa y mucho más eficiente. Todo esto, sin perjuicio de la reserva de acciones que pueden ser conocidas por jueces de garantía y de tribunales orales en lo penal, para todos aquellos en que proceda según lo contenido en el mismo cuerpo normativo.

Todo apunta a que estamos en presencia de una gran innovación, en donde pareciera ser que el legislador quiso privilegiar un mayor acceso a la justicia de la población víctima de esta clase de conflictos, ya sea disminuyendo las barreras de entrada –dando competencia a un juez territorialmente más cercano–, permitiendo la comparecencia sin incurrir en gastos de asesoría letrada, entre otros.

Con todo, existió y sigue existiendo discusión respecto a un punto muy importante: la valoración de la prueba que realiza el juez de policía local.

2.2 Del procedimiento y la sana crítica

El artículo 5 de la Ley N° 20.009, en su inciso sexto, dispone que el procedimiento para ejercer la acción que consagra corresponderá al utilizado para conocer de las acciones que no fueren colectivas y que se encuentren recogidas en la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. La norma dispone:

d) Usar, vender, exportar, importar o distribuir los datos o el número de una tarjeta de crédito o débito, haciendo posible que terceros realicen operaciones de compra o de acceso al crédito o al débito que corresponden exclusivamente al titular.

e) Negociar, en cualquier forma, con los datos o el número de la tarjeta de crédito o débito, para las operaciones señaladas en la letra anterior.

f) Usar maliciosamente una tarjeta bloqueada, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.

La pena por este delito será de presidio menor en cualquiera de sus grados.

Esta pena se aplicará en su grado máximo, si la acción realizada produce perjuicio a terceros.”

¹⁹ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 21.234*. Informe de Comisión Mixta. p. 30.

“El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el Párrafo 1° del Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”.

El reenvío expreso a la Ley 19.496 se encuentra en armonía con la necesidad de tener un procedimiento especial, concentrado y eficiente. La Ley 19.496, en su artículo 50 letras A) y siguientes, regula el procedimiento aplicable ante los Juzgados de Policía Local respecto de los asuntos que deben ser sometidos su conocimiento, prohibiendo la prórroga de competencia por vía contractual.

Una disposición crucial en este tipo de procedimientos es aquella que regula la valoración de la prueba. El inciso final del artículo 50 letra C de la Ley 19.496, establece que en estos procedimientos la prueba se apreciará siempre conforme a las normas de la sana crítica.

Mucho se ha escrito respecto de la sana crítica como método de valoración de la prueba, que puede ser definido como la ponderación del conjunto de normas o criterios de los jueces, basadas en las pautas de la lógica, los conocimientos científicamente afianzados y las máximas de la experiencia, aun prescindiendo de la consideración de la historia personal del enjuiciador. Todos estos elementos confluyen para lograr el convencimiento necesario para resolver. De manera más simple, pero no menos certera, Couture define la sana crítica como *“las reglas del correcto entendimiento humano”*²⁰ que, si bien pueden variar con relación a la experiencia y contexto; se mantienen estables en cuanto a los principios lógicos en que debe apoyarse la sentencia.

Podríamos convenir que la sana crítica como método de apreciación de la prueba se encuentra en un punto intermedio entre los sistemas de prueba legal y la libre convicción. A juicio de este autor, este método de valoración de la prueba resulta muy apropiado para una realidad cada vez más compleja como la que es objeto de análisis en este trabajo. Más aún, si nos referimos a operaciones comerciales en que la inmediatez de las transacciones y el hecho que los roles de los intervinientes se disuelven y difuminan en este baile frenético de miles de contratos por minuto, en que todo cambia y evoluciona tan rápido que, parámetros inmutables de ayer, hoy no sólo quedan obsoletos, sino que incluso pueden entorpecer la labor del juez.

A modo de ejemplo, para comienzos de la década del 2000 el porcentaje de la población que contaba con acceso a internet fija en Chile llegaba al 16,6%, internet móvil no existía. Para el año 2010 se registraron 19.852.242 abonados a la telefonía móvil, superando el número total de habitantes del país.

²⁰ Couture, Eduardo. *Fundamentos del Derecho Procesal Civil*. (Buenos aires: Roque Depalma Editor, (1958), p. 270.

Ya para el año 2011, la conexión por banda ancha móvil superó a la fija, representando un 59% de los accesos.

El despegue digital también penetró en la bancarización y en el incremento del comercio electrónico. En marzo del 2020, las compras en línea aumentaron un 119% pasando a representar el 13% de las ventas totales del comercio *retail*. Un aumento considerable si recordamos que en el año 2001 apenas conseguía ser el 0,1% de las ventas en casas comerciales.²¹

Las compras en línea, en gran medida, son pagadas a través de medios digitales. En ese contexto, si el legislador optase por un sistema de prueba legal, todos los conflictos sobre esta materia y cuyas leyes regentes fueren promulgadas con anterioridad al uso masivo de internet, serían muy difíciles de resolver por el juez. Primero, por no tener parámetros, para el legislador del año 1990 era impensado que desde un dispositivo móvil, en cualquier momento y lugar, alguien podría pagar de forma instantánea por un servicio prestado a 100 kilómetros de distancia; en tanto un hecho imposible no se puede probar, no tiene cabida en la norma y se volvería anacrónica. Segundo, el sistema no tendría la flexibilidad que otorga un sistema de prueba como la sana crítica, la labor del juez podría verse muy disminuida y con ello, la justicia.

Entonces, parece importante no perder de vista el ámbito de aplicación en el que se desarrolla esta dinámica de apreciación de la prueba rendida; existe un conflicto sometido al conocimiento del Juez de Policía Local, en el que existen pretensiones contrapuestas basadas en premisas con sustento legal, que deben ser probadas.

Muy bien lo describe el autor Jaime Laso, en su artículo *Lógica y Sana Crítica*²² en que, refiriéndose a la sana crítica como sistema de valoración de la prueba, estima que “no es más que la formalización en el ámbito legal del razonamiento de sentido común”. Nada de especial vemos en la exigencia a los jueces de que fundamenten sus decisiones en base a la lógica, los conocimientos científicamente afianzados y la experiencia, desde que eso es lo que se espera que toda persona racional haga día a día en las más variadas circunstancias de su vida. Esto deber ser aún más exigible a un sentenciador en orden a dar cumplimiento a los fines últimos de todo Estado de Derecho, tales como la seguridad jurídica, estabilidad en las relaciones, confianza en el sistema, entre otros.

²¹ “Ventas online del comercio minorista crecieron 119% en la última semana de marzo” (Cámara de Comercio de Santiago, 3 de abril de 2020) <<https://www.ccs.cl/2020/04/03/ventas-online-del-comercio-minorista-crecieron-119-en-la-ultima-semana-de-marzo/>>.

²² Laso Cordero, Jaime. “Lógica y Sana Crítica”, en: *Revista Chilena de Derecho*, vol. 36 N°1, (2009) pp. 143 – 164.

Hay una tendencia en la legislación de nuestro país, y en la doctrina, de avanzar hacia un sistema de sana crítica, ya que sus bondades conversan muy fluidamente con lo que exige la sociedad actual a los jueces. Así se señaló, a propósito de la modernización de la reforma procesal penal por el senador señor Enrique Silva Cimma “*Asimismo, por la modernización del régimen probatorio, dejando la ortodoxa prueba legal tasada y pasando a la reflexiva sana crítica*”.²³ De esta manera, la ley está facultando a los jueces para motivar sus sentencias teniendo como límite el respeto a las normas que gobiernan la corrección del pensamiento, en otras palabras, las leyes de la lógica y el sentido común.

Prueba de lo anterior y a modo de ejemplo podemos señalar dos normas contenidas en cuerpos legales diversos a los anteriormente indicados que establecen la sana crítica como forma de valoración de la prueba. En primer lugar, el artículo 456 del Código del Trabajo, el que reza:

“Artículo 456. El tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica.

Al hacerlo, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas, técnicas o de experiencia, en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas o antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

En segundo lugar, el artículo 297 del Código Procesal Penal, que dispone:

“Artículo 297. Valoración de la prueba. Los tribunales apreciarán la prueba con libertad, pero no podrán contradecir los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados.

El tribunal deberá hacerse cargo en su fundamentación de toda la prueba producida, incluso de aquella que hubiere desestimado, indicando en tal caso las razones que hubiere tenido en cuenta para hacerlo.

La valoración de la prueba en la sentencia requerirá el señalamiento del o de los medios de prueba mediante los cuales se dieron por acreditados cada uno de los hechos y circunstancias que se dieron por probados. Esta fundamentación deberá

²³ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (1995). *Historia de la Ley N° 19.696.*

permitir la reproducción del razonamiento utilizado para alcanzar las conclusiones a que llegare la sentencia.”

Estas normas regulan dos ramas del Derecho completamente diferentes, resguardando bienes jurídicos diversos y teniendo procedimientos especiales cada uno en su ámbito de aplicación. Aun así, pareciera ser que el legislador está mostrando aún más señales de confianza en los jueces, en su experiencia y en su capacidad para resolver conflictos y motivar resoluciones según las reglas de la sana crítica. Podría decirse que salir de las esferas de los sistemas de valoración reglados o tasados representa el mismo nivel de atribuciones para los jueces, pero con una flexibilidad inusitada.

Para el tema en estudio, este aspecto es de gran relevancia. El legislador, al discutir la reforma legal introducida por la nueva Ley 21.234, estaba innovando con letras mayúsculas. Si bien, los Juzgados de Policía Local tienen experiencia en diversas materias, de acuerdo con la noción clásica, no eran los tribunales idóneos para resolver las materias de la Ley N° 20.009, habida cuenta que la primera respuesta parecía estar en la competencia en lo civil. Es una gran responsabilidad que el legislador confió a los jueces de policía local y que más del algún reparo presentó en el camino. En ese sentido, se manifestó la senadora Lily Pérez durante el trámite de Comisión Mixta al señalar que *“no concuerda que esta materia sea vista por los juzgados de policía local porque no puede predecir qué podría suceder. Si bien confía en los juzgados de policía local, y trabajó en un municipio, ese cambio podría ralentizar algo que funciona correctamente”*.²⁴

Esta nueva “discrecionalidad” que poseen los jueces de policía local para conocer de los conflictos regulados por la Ley N° 20.009, otorga mayor flexibilidad a los sentenciadores y con ello se impulsa la creación jurídica y se nutre el Derecho mismo, pues se permite a los jueces utilizar un abanico inmenso de ámbitos del conocimiento humano en la valoración de los hechos y en la fundamentación del motivo de sus resoluciones, teniendo siempre como límites las líneas rectoras de la propia sana crítica y, claro está, la normativa vigente.

2.3 Del estándar de cuidado de los usuarios y la problemática de su determinación

Como se ha mencionado, por medio de la Ley N° 21.234 se estableció un límite en la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. Este trabajo se concentra en estudiar todos aquellos casos constitutivos de fraude con operaciones desconocidas antes del aviso que hace el usuario al emisor, pues se ha logrado identificar

²⁴ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 21.234*. Informe de Comisión Mixta. p. 70.

que esta zona es controversial. En estos casos, cobra gran relevancia el deber de cuidado que debe tener el usuario para que la norma logre su objetivo.

En los casos estudiados en este trabajo, el fraude consiste en la maquinación llevada a cabo por terceros, con fines de engañar al usuario para obtener de él autorizaciones de transacciones, o bien, claves y códigos dispuestos en elementos personales entregados por el emisor para autenticar una determinada operación.

Se ha observado que el principal argumento en juicio de los entes emisores radica en afirmar que, en los supuestos de fraude, los usuarios han actuado con dolo o, al menos, con culpa grave y que son ellos quienes hacen posible la ejecución de todas y cada una de las transacciones. Por lo mismo, advierten que de mediar la suficiente diligencia por parte de los usuarios, no habría espacio para la existencia de fraudes en la utilización de los medios de pago.

En definitiva, la postura que toma el emisor en estos conflictos se sostiene en que, a su juicio, las medidas de seguridad y prevención adoptadas por el permiten concluir que el usuario actuó con dolo o, al menos, con culpa grave, debido a las siguientes circunstancias: (i) el ente emisor cumple íntegramente con todas y cada una de sus obligaciones, tanto al disponer de importantes e idóneas medidas de seguridad, como al desplegar mecanismos comunicacionales de prevención; (ii) los sistemas informáticos de seguridad del ente emisor no son vulnerados ni sufren problema o falla alguna en las fechas indicadas por los usuarios demandados; y (iii) resulta imposible realizar transacciones financieras sin contar con datos bancarios personales del usuario, es decir, que aún en los casos en que los primeros dos supuestos recién mencionados no se dieran, el elemento absolutamente necesario e imprescindible para que el fraude tenga éxito, radica en que el usuario haya cooperado, otorgando de forma previa, información confidencial como claves, códigos o autorizaciones.

Según la información recogida y analizada, puede postularse que este último elemento sería fundamental a la hora de que el juez valore los hechos fundantes de una demanda. Es un hecho público y conocido que esta información confidencial de los clientes no debe ser divulgada, tanto es así, que las mismas campañas publicitarias de las instituciones financieras, así como la información oficial que entregan a sus clientes señalan que nunca, bajo ningún motivo, serán solicitadas por el emisor claves y/o cualquier otra información esencial para la autorización de operaciones. Por ello, a juicio los prestadores de servicios financieros, la grave impericia del usuario –a veces confesada por los mismos que reconocen haber dado información sensible a terceros– en el cuidado de sus datos financieros es lo que permite la concreción de las operaciones impugnadas y de esta forma, el daño denunciado sería absolutamente inimputable al ente emisor.

A mayor abundamiento, según ciertos emisores en diversas demandas estudiadas, existirían sólo dos alternativas para explicar el actuar del usuario:

*“(i) Las transacciones fueron realizadas por el propio usuario o; (ii) este último incurrió en un descuido o falta de cuidado tan grave de su obligación de custodia y protección de sus productos, claves y/o dispositivos de seguridad estipulados en el contrato suscrito con el ente emisor, que permitió a terceros realizar dichas operaciones”.*²⁵

Así, continúa el razonamiento de los emisores, resulta lógico concluir que como efecto directo de un hecho doloso o al menos gravemente negligente del usuario, el ente emisor fue engañado, lo que impidió que pudiese realizar cualquier acción tendiente a evitar los hechos denunciados, pues las transacciones se llevaron a cabo contando con datos seguros y códigos personales.

Por lo demás, en los casos analizados, por regla general, el ente emisor expone que su actuar se enmarca dentro del estándar de cuidado que se exige por la normativa vigente. El artículo 5 de la Ley N° 20.009, modificado por la Ley 21.234, publicada el 29 de mayo de 2020, en su inciso segundo expresa que:

*“Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra, el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2”.*²⁶

A su vez, el inciso tercero de la disposición es claro en indicar que:

“Si en el plazo anterior, el emisor recopilara antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna de domicilio del usuario”.

²⁵ Este razonamiento está presente en la mayoría de las demandas estudiadas, se encuentra, a modo ejemplar en las siguientes causas: 639323-15/2022. 640627-11/2022. 640628-15/2022 todas conocidas por el 1° Juzgado de policía local de Puente Alto.

²⁶ Artículo 5, Ley 21.234.

En los casos estudiados, los entes emisores afirman cumplir con lo ordenado por la norma y, aún más, alegan haber extremado las medidas de prevención y publicidad. Para los emisores existen ciertas obligaciones que determinan el deber de cuidado que la ley les exige, y conscientes de aquello, cumplen a cabalidad lo dispuesto y, en consecuencia, cuentan con la facultad de iniciar acciones para que un juez determine si el usuario ha actuado con dolo o culpa grave y declarándose, entonces, que las consecuencias gravosas del fraude no le son imputables al emisor.

En relación con el estándar de diligencia debido, la regla del artículo 44 inciso segundo del Código Civil, dispone que la culpa grave o lata “(...) *consiste en no manejar los negocios ajenos con el grado de cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios (...)*”. Al respecto, la doctrina ha postulado que “*esta clase de culpa es la que le impone un cuidado menor al deudor, ella se da únicamente en caso de máxima negligencia, tan grosera que el legislador considera dolosa la actitud del deudor. Sería el caso, por ejemplo, del que arroja un objeto encendido a un lugar en que existen materias inflamables.*”²⁷

Por su parte, el profesor Hernán Corral comentando la entrada en vigor de la Ley 21.234, ha señalado que la calificación de la culpa en grave, leve o levísima debe realizarse considerando el cuidado exigible a los productos financieros. Al respecto ha dicho que “*olvidar la tarjeta en un cajero bien podría ser calificado de culpa grave, aunque se dé aviso, dado el cuidado exigible con este tipo de instrumento*”.²⁸

Resulta importante señalar que la publicación en el Diario Oficial de la Ley N° 21.234 es reciente, por lo que aún no existe jurisprudencia de los Tribunales Superiores sobre la materia.²⁹ Aun así y según se abordará en lo sucesivo, es posible afirmar que ya existe una cierta tendencia en los fallos de estos casos que, eventualmente, podrían replicarse en el futuro. La forma en que estos asuntos han llegado al conocimiento de las Cortes de Apelaciones y de la Corte Suprema, ha sido en virtud de recursos de protección en que se ha desestimado la responsabilidad de los bancos en la hipótesis en que el descuido del consumidor es de una magnitud tal que termina facilitado que un tercero acceda a sus productos. Dicho criterio ha sido el utilizado en varios fallos que absuelven a los bancos denunciados.³⁰ Todo lo

²⁷ Abeliuk Manasevich, René. *Las Obligaciones, Tomo II*, (Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 1993), p. 524. En el mismo sentido, Fueyo Laneri, Fernando. *Cumplimiento e Incumplimiento de las Obligaciones*, (Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 1958). En esta obra el autor señala que este tipo de culpa es un abandono gravísimo, y que por lo mismo es que se responde respecto de ese mínimo de diligencia que tiene como única exigencia el no llevar a cabo actuaciones extrañas y más groseras que se equiparan a un obrar doloso.

²⁸ Corral Talciani, Hernán, “Responsabilidad por fraudes con tarjetas y transferencias de dinero electrónicas: Las novedades de la Ley 21.234”, en: *El Mercurio Legal*, 19 de junio de 2020.

²⁹ Promulgada el 20 de mayo de 2020 y publicada el 29 de mayo de 2020.

³⁰ Véase Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, 4 de abril de 2019, rol 85.254-2018 (fallo confirmado por la Excma. Corte Suprema en rol 10.697-2019). En dichos fallos se ratifica que si el titular del producto financiero, operando el sistema operativo de la página web, ha entregado datos e información sensible de sus claves y *token* para que pueda ser operado por terceros, se concluye que el giro de dinero con cargo a sus productos no ha sido por causa ajena a la voluntad del cuenta correntista, caso

anterior teniendo en consideración que la forma en que han conocido los tribunales superiores no ha sido en virtud de este procedimiento nuevo, sino que mediante el uso de recursos de protección.

Finalmente, el profesor Enrique Barros al describir el elemento de la causalidad, indica que:

*“El requisito de causalidad se refiere a la relación entre el hecho por el cual se responde y el daño provocado. En circunstancias que sólo se responde civilmente por daños, y no por conductas reprobables que no se materialicen en perjuicios, la causalidad expresa el más general fundamento de justicia de la responsabilidad civil, porque la exigencia mínima para hacer a alguien responsable es que exista una conexión entre su hecho y el daño. Sólo bajo esa condición puede darse por establecido un vínculo personal entre el responsable y la víctima de ese daño”.*³¹

Podría entenderse que, según lo expresado por los emisores, el estándar de diligencia que argumentan haber desplegado es altísimo. En sus dichos, jamás habría existido ni podría darse una conexión entre el daño materializado y la conducta del ente emisor, sino más bien —y como ya se señaló— el daño se verificaría necesariamente a condición de la actitud desplegada por el usuario.

En consecuencia, la argumentación presentada por los emisores en casos en que existen operaciones realizadas en tiempos anteriores al aviso que da el usuario al emisor, apunta a establecer un denominador común en términos de responsabilidad de los usuarios que, por medio de conductas dolosas o gravemente negligentes han colaborado con el fraude de tal forma que terminan por eximir de responsabilidad al emisor a quien es imposible atribuirle el daño del fraude.

Por su parte, los usuarios se han defendido. Argumentan que los emisores deberían disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de las tarjetas que emitan, conforme a

en que no es posible atribuir e imputar dichos hechos a la esfera de responsabilidad del Banco. En el mismo sentido, la Excm. Corte Suprema, el 10 de marzo de 2020 causa rol 34.096-2019, expresó que no aparece de los hechos de dichas causas que se pueda establecer fehacientemente que haya habido una vulneración en los sistemas de seguridad de las entidades bancarias recurridas, al haberse concretado la operación denunciada tras la entrega de un código de seguridad recibido en el teléfono registrado en el Banco de la recurrente y/o de otros datos sensibles de los recurrentes, absolviendo de responsabilidad a las entidades bancarias. La abundante jurisprudencia en dicho sentido se ha mantenido inamovible en el tiempo, de lo que da cuenta la Excm. Corte Suprema en causa rol 138.321-2020 la que, ratificando lo fallado por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, establecía en su considerando cuarto que: “(...) no es posible calificar la negativa del banco recurrido a restituir los dineros transferidos desde las cuentas de la reclamante como arbitrario o ilegal, por cuanto no resulta manifiesta una supuesta vulnerabilidad de los sistemas de seguridad de la entidad bancaria, debiendo tenerse presente que aquellas operaciones o transacciones fueron concretadas tras la captura de la clave de coordenadas y datos personales proporcionados por la propia recurrente”. En conclusión, la jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia es conteste en concluir con claridad que el banco no debe responder cuando el cliente, aun cuando haya sido engañado, proporcione sus claves a terceros, dado que no existe vulneración real a sus medidas de seguridad. En otras palabras y a juicio de esta parte, si es de público conocimiento que en caso alguno el cliente debe proporcionar sus claves bancarias, se incurre en un actuar doloso o gravemente culpable cuando el cliente las proporciona y, con ello, se verifica la sustracción de los dineros desde sus productos bancarios.

³¹ Barros Bourie, Enrique. *Tratado de Responsabilidad Extracontractual*, (Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2010) p. 373.

los estándares y mejores prácticas internacionales sobre medios de pago. Como mínimo, señalan los usuarios, debieran contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las tarjetas, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de éstas, y su bloqueo, según corresponda. Por lo tanto, no observar la obligación que recae sobre los emisores de velar por la mejora continua en los procesos –los que permiten ser burlados por terceros en la comisión del fraude– tendría relación directa con los perjuicios causados al usuario. En esta línea, alegan los usuarios que ha sido el emisor quien fue burlado y ello ha sucedido con independencia del actuar de los usuarios, en consecuencia, es el emisor quien debe soportar las consecuencias de los fraudes producidos, toda vez que los usuarios cumplen con su deber de cuidado al dar aviso oportuno al emisor,³² es decir, en este hecho positivo del usuario se daría cumplimiento al deber de cuidado exigido por la norma.

Se señala, también, que la naturaleza jurídica del vínculo contractual con el emisor es un contrato innominado, atípico, consensual, bilateral, oneroso, de tracto sucesivo y ejecución continuada; un contrato de adhesión. En ese marco, los usuarios no tendrían control sobre las cláusulas, ni sobre las condiciones del contrato, ni mucho menos sobre los procesos de seguridad, toda vez que las tecnologías utilizadas, así como las plataformas, sus certificados de seguridad y en especial, las maneras en cómo se autorizan las operaciones son dispuestos, desarrollados y monitoreados por los emisores. La libertad de los usuarios se limita a aceptarlas o no usarlas en lo absoluto. Entonces, alegan, no podría adjudicarse sobre ellos la carga de probar que su actuar como usuario ha sido diligente, en circunstancias que la mejor posición de otorgar elementos de prueba la tiene el ente emisor.

Indican los usuarios que a raíz de esta relación en la que no hay horizontalidad entre los contratantes, es que se han hecho necesarias modificaciones como la de la Ley 21.234. En efecto, el espíritu de ella se encuentra en proteger a los usuarios frente a los posibles abusos que puedan darse en virtud de la posición de control que tienen los emisores respecto del servicio financiero. Teniendo en cuenta lo anterior, los usuarios argumentan que no puede el emisor intentar imponer el mismo estándar de cuidado que la norma exige de él sobre los usuarios. Como, asimismo, tampoco el juez podría establecer un estándar de cuidado más elevado que el que dispone la ley.

³² Artículo 2, Ley 20.009.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL

3.1 Tratamiento del problema

Han pasado poco más de dos años desde la promulgación de la Ley N° 21.234 que establece nuevos principios, estándares y procedimientos, lo cual hace que la jurisprudencia en torno a su aplicación no sea profusa, sino más bien acotada. Sin embargo, se ha recopilado una muestra de sentencias y equivalentes jurisdiccionales de la Región Metropolitana que puede servir para ilustrar y extraer algunas conclusiones respecto de cómo se está abordando judicialmente la problemática de la determinación del nivel de cuidado del usuario. Esto permitirá tener un conocimiento más acabado de la realidad actual que permitirá otorgar a los alumnos de la Universidad de Chile herramientas y habilidades necesarias para enfrentarse a estos nuevos conflictos, obtenidas directamente del estudio pragmático del tratamiento jurisprudencial y así poder otorgar una asistencia actualizada y mejor preparada a los usuarios de la Clínica Jurídica de la Universidad de Chile.

El criterio para la selección de casos estudiados es cualitativo. Se analizaron causas que, a mi juicio, puedan informar representativamente sobre los conceptos y problemas que hasta aquí se han descrito. La revisión realizada contiene resoluciones de Juzgados de Policía Local de diversas comunas de la Región Metropolitana. Cabe reiterar que según lo indicado por la Ley N° 20.009 el procedimiento establecido seguido para estas acciones corresponde al dispuesto en el Párrafo 1° del Título IV de la Ley 19.496 y que la prueba es apreciada según las reglas de la sana crítica.

3.2 Sentencias estudiadas

Se ha recopilado una muestra de resoluciones que tienen como elemento común resolver procedimientos iniciados por demandas del emisor en contra del usuario en los Juzgados de Policía Local correspondientes a la comuna en que reside el usuario demandado, solicitando que se establezca si es efectivo que el usuario actuó con dolo o culpa grave en las operaciones efectuadas y que no son reconocidas por el usuario.

En todos estos casos el emisor afirma que, de la revisión de los antecedentes sobre las operaciones cuestionadas y el historial de transacciones previas, coetáneas y posteriores realizadas por el usuario demandado, se puede concluir, que todas ellas, calificadas como desconocidas, surgen a consecuencia de una conducta dolosa o, al menos, gravemente culposa de parte del usuario demandado. Toda vez que, las operaciones reclamadas fueron autorizadas en última instancia sólo con elementos cuya responsabilidad de custodia corresponde únicamente al usuario demandado. Es decir, en las acciones revisadas el emisor imputa al usuario respectivo haber participado de las transacciones que luego

desconocen al facilitar claves o elementos de seguridad personales a “terceros defraudadores”, no cumpliendo con el debido cuidado que le ley exige a los usuarios y causando directamente el perjuicio en su patrimonio.

A continuación, se revisan veintidós casos que conocieron distintos jueces de los tribunales en Santiago.

I. Causa rol 16098-2021, *Banco Estado con Silva*, 2° Juzgado de Policía Local de Santiago

El usuario demandado solicitó el rechazo de la demanda negando cada uno de los hechos, alegando haber actuado siempre con absoluta diligencia y cuidado con respecto de cualquier instrumento bancario, como claves, tarjetas, cuentas u otros. El tribunal señaló que es deber del emisor demandante acreditar que la parte demandada actuó con dolo culpa grave en los hechos en los que se funda su acción.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor en consideración de que no acreditó que el usuario actuara con dolo o culpa grave.

II. Causa rol 5507-21-5, *Banco Estado con Montalbán*, Juzgado de Policía Local de San Ramón

El usuario demandado acompañó como prueba mensajes de texto a empresas de telefonía y copias de correos electrónicos hechos a la empresa beneficiaria de los fondos defraudados. Sin perjuicio de haberse objetado esta prueba por parte del emisor demandante, el tribunal señaló que la prueba se aprecia conforme a las normas de la sana crítica, por lo que estos hechos prueban el actuar diligente del usuario.

A mayor abundamiento, en el considerando tercero de la resolución se señala que el artículo 4, inciso quinto de la Ley N° 20.009 contempla la idea del legislador –sacada de las normas de protección de los derechos del consumidor– de que la carga procesal le corresponde al proveedor, en este caso al emisor de la tarjeta, a quién le es exigible el máximo de diligencia y la utilización de medios técnicos adecuados para la protección de las operaciones que regula la normativa. Por lo tanto, el mero registro de las operaciones realizadas no es suficiente para atribuir al usuario demandado alguna conducta culpable o dolosa.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

III. Causa rol 1062-XV-22, Banco Estado con Jaña, Juzgado de Policía Local de Estación Central

En esta causa el tribunal valora los hechos a la luz de lo dispuesto en los incisos quinto y sexto del nuevo artículo 4 de la Ley N° 20.009 que señala:

“En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre. El sólo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción en contra del autor del delito.”

Esto, en concordancia con el contenido de la Circular N° 3.267 dictada el 28 de noviembre de 2017 por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (hoy Comisión para el Mercado Financiero) que dispone que *“los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude”*.³³

En el considerando décimo de la resolución el tribunal señala que aun cuando el fraude se haya ejecutado mediante el uso irregular de los datos y claves bancarias personales del usuario, no resulta posible soslayar que lo sustraído es dinero fungible que se confunde con otros de igual poder liberatorio y, por lo tanto, el único afectado por el engaño es el propio emisor demandante, dada su calidad de propietario del dinero y al ser en quien recae, finalmente el deber de eficaz custodia material de éste, debiendo adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger adecuadamente el dinero bajo su resguardo, no pudiendo pretender trasladar los efectos del fraude bancario a la demandada.

Finalmente, el tribunal sentencia que es el emisor quien incumple el estándar de la debida diligencia exigida en el cumplimiento de sus obligaciones como depositario al no haber informado al usuario de forma oportuna e inmediata de las operaciones que se efectuaron saliéndose de forma clara y manifiesta del patrón de uso por parte del usuario de sus productos bancarios

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

³³ Chile. Ministerio de Hacienda. 2017. Circular Bancos 3627, Recopilación actualizada de normas. Capítulos 1-7 y 11-6. Actualiza y complementa instrucciones.

IV. Causa rol 290889-3-2022, Banco Estado con Gutiérrez, 2° Juzgado de Policía Local de Puente Alto

El tribunal, valorando la prueba presentada en virtud de las reglas de la sana crítica señala que, a su juicio, se encuentra suficientemente acreditado que el usuario obró con culpa grave y en consecuencia, todas las operaciones que fueron objetadas por el usuario carecen de justificación. La razón principal de su conclusión radica en que todas las operaciones señaladas fueron realizadas mediante el correcto uso de la clave secreta del usuario, *“la que debía ser conocida sólo por él (usuario). No habiendo utilizado los mecanismos de seguridad ofrecidos por el emisor al dar un aviso tardío”*.³⁴

Decisión del tribunal: Se acoge en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

V. Causa rol 104929-CV, Banco Estado con Escobar, Juzgado de Policía Local de Cerrillos

En este caso, el tribunal mostró especial consideración a los nuevos supuestos incluidos en la norma en estudio, señalando: *“ahora no sólo los ilícitos con o sin tarjeta presente, sino también los fraudes que afectaban a las transacciones electrónicas y digitales, dejándose abierta la posibilidad de seguir incorporando nuevos medios de pago mediante una redacción amplia de lo que debe entenderse por ellos”*.³⁵ Además, reconoce que respecto de las operaciones anteriores al aviso que debe dar el usuario, el legislador invirtió la carga de la prueba, trasladándose íntegramente al emisor del medio de pago, pues, tal como comentó el director jurídico de la SBIF de la época, don Andrés Prieto, en la discusión general del proyecto:

“Los usuarios de los medios de pago carecen de los elementos probatorios para revertir la presunción de mal uso del instrumento. El control no lo tiene el usuario, Y, por lo tanto, no tiene modo de revertir una presunción de mal uso. Además, efectivamente los sistemas a través de los cuales se opera el medio de pago son administrados en forma habitual por terceros relacionados al emisor o contratados por éste”.³⁶

³⁴ Causa rol 290889-3-2022, Banco Estado con Gutiérrez, 2° Juzgado de Policía Local de Puente Alto, (considerando 4°).

³⁵ Causa rol 104929-CV, Banco Estado con Escobar, Juzgado de Policía Local de Cerrillos, (considerando **XX**).

³⁶ *Ibid*, (considerando 2°).

Ahora bien, a juicio del tribunal, no se acreditó cómo, cuándo y de qué manera habría ocurrido el fraude que afectó a uno de sus medios de pago. Asimismo, considera que no se acreditó la participación del usuario con dolo o culpa grave en las operaciones fraudulentas.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

VI. Causa rol 2076-2022/SCI, Banco Estado con Caviedes, 2° Juzgado de Policía Local de Santiago

El tribunal considera que el emisor no logró acreditar el actuar doloso o al menos gravemente culposo del usuario, incluso, señala que no es suficiente que parezca que sea el usuario quien ordene una operación en la plataforma del emisor por el mero hecho de usar el número de Rut y clave. A juicio del tribunal, debe existir un protocolo de seguridad aun mayor, que contemple un plan de revisiones de seguridad y si estas se condicen con la conducta habitual del consumidor. Es decir, la interpretación del tribunal redundante en el deber de diligencia del emisor y cómo éste debe ser muy superior al exigible al usuario.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

VII. Causa rol 20422-CM-22, Banco Estado con Lozán, 2° Juzgado de Policía Local de Providencia

Para el sentenciador, al no presentarse prueba alguna por parte del usuario demandado para desvirtuar el hecho de que las transacciones fueron realizadas en virtud del ingreso de sus claves personales, no es posible determinar una falta de seguridad del emisor, sino más bien una falta grave de diligencia y cuidados de sus productos bancarios en la conducta del usuario. A mayor abundamiento, el juez considera que el uso de las claves secretas del usuario, obtenidas directamente de él, hace imposible e imprevisible que el sistema de seguridad del emisor detecte alguna anomalía.

Decisión del tribunal: Se acoge en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

VIII. Causa rol 4052-14-22, Banco Estado con Vilches, Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea

En este caso, el usuario demandado objetó transacciones que fueron realizadas con más de sesenta días antes del reclamo realizado al emisor. Ello fue especialmente valorado por el tribunal, junto con el hecho de que se le notificaba al usuario de cada uno de estos movimientos desconocidos. Por lo demás, las

operaciones desconocidas fueron efectuadas utilizando la tarjeta física del cliente y usando su clave de 4 dígitos que sólo debería conocer el usuario. En consecuencia, el tribunal declara que el usuario actuó con culpa grave, facilitando la comisión del supuesto fraude.

Decisión del tribunal: Se acoge en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

IX. Causa rol 3273-5-2021, Banco Estado con Burgos, Juzgado de Policía Local de Pedro Aguirre Cerda

El usuario demandado probó desconocer cómo operan los canales digitales dispuestos por el emisor, utilizando para sus transacciones sólo canales presenciales. Se trataba de una persona mayor de edad, no nativa de la generación digital que no utilizaba medios de pago electrónicos. Ello fue especialmente relevante para el tribunal, toda vez que el estándar de cuidado exigible para el usuario demandado debe adecuarse a su condición particular, a sus patrones de uso de los productos bancarios. Es más, se desprende del fallo que lo anteriormente señalado debía ser conocido y especialmente considerado por el emisor.

Además, el tribunal señala que la prueba del dolo requiere demostrar que el usuario demandado consintió en las transacciones, con el claro propósito de obtener un beneficio económico para su persona o para un tercero y con la intención de provocar un daño en el patrimonio del emisor al desconocer las operaciones. Por su parte, afirma que acreditar la culpa grave importa probar un comportamiento notorio de descuido, como sería compartir con otros las claves y datos bancarios sensibles, que el usuario tiene el deber de resguardar. A juicio del tribunal, ninguno de los supuestos anteriores pudo ser acreditado por el emisor.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

X. Causa rol 1982-2022, Banco Estado con Leiva, 1° Juzgado de Policía Local de Maipú

En este caso se acreditó que el usuario demandado fue víctima de la sustracción por terceros desconocidos de la totalidad de sus productos bancarios y de su teléfono celular. El tribunal afirma que no es posible concluir que dicha situación implicó dolo o culpa grave de parte del usuario.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XI. Causa rol 1081-11-22, Banco Estado con Bucarey, Juzgado de Policía Local de El Bosque

El usuario demandado no rindió prueba tendiente a desacreditar los hechos fundantes de la demanda. Sin perjuicio de aquello, a juicio del tribunal, el emisor no logró probar el dolo o la culpa grave con la que supuestamente habría actuado el usuario demandado.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XII. Causa rol 867-22/SCI, Banco Estado con Valencia, 2° Juzgado de Policía Local de Santiago

Se trata de un caso de fraude con ocasión del robo del teléfono celular del usuario demandado. Se tiene por acreditado que el usuario solicitó el bloqueo del dispositivo móvil robado a la compañía de telefonía celular, más no hizo el bloqueo de la aplicación bancaria ante el emisor demandante. Con todo, el tribunal consideró que el bloqueo del teléfono da cuenta de la gestión que una persona diligente haría al ser víctima del hurto de su teléfono celular, es decir, tomó las medidas de resguardo que creyó apropiadas. De esta forma, a juicio del tribunal, el actuar del usuario cumplió con el estándar de debido cuidado exigido por la Ley N° 20.009.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XIII. Causa rol 492-2022, Banco Estado con Espinosa, 1° Juzgado de Policía Local de Maipú

En este caso, el tribunal consideró que no se logró acreditar por el emisor la existencia de dolo o culpa grave en el actuar del usuario demandado. Además, el tribunal señaló que no existió un vínculo de causalidad entre la conducta desplegada por el usuario demandado, al haber atendido la llamada de un supuesto ejecutivo, y el resultado de la sustracción de los fondos mediante la vulneración de los sistemas de seguridad del emisor.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XIV. Causa rol 493-2022, Banco Estado con Reinares, 1° Juzgado de Policía Local de Maipú

A juicio del tribunal, el usuario demandado acreditó que fue víctima del robo de su teléfono móvil. El tribunal estableció que la mera circunstancia del robo del teléfono móvil del demandado no es suficiente para considerar que este actuó con dolo o culpa grave, ya que no se acredita la teoría del emisor demandante respecto de que el usuario habría dado acceso a sus claves, cuestión que es imprescindible para la realización de las operaciones impugnadas.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XV. Causa rol 37142-7-21, Banco Estado con Urzúa, 3° Juzgado de policía local de Las Condes

En este caso, el usuario demandado sostiene que es un consumidor “hiper vulnerable”, que no es asiduo a utilizar canales electrónicos como medios de pago, y que habría sido víctima de un fraude efectuado por personas que tenían el único objetivo de engañarlo y contaban con sus datos personales (nombre, Rut y dirección), lo que le hizo confiar y entregar su clave. Señala, además, que el monto defraudado ascendió a la suma de \$8.189.600 y que, del detalle de las operaciones objetadas, saltaría a la vista la existencia de un evidente patrón de fraude, debido a que no resulta habitual realizar tantas transacciones a terceros ni menos a los comercios donde se ejecutó el fraude en un período de tiempo tan corto y por importantes cantidades de dinero.

El tribunal establece que la razón por la cual se pudieron llevar a cabo las operaciones reclamadas no tuvo su origen en fallas o deficiencias de las medidas de seguridad que deben tener implementadas los emisores a fin de evitar fraudes, sino que en el propio actuar del usuario demandado, debido a que fue éste quien reconoce haber proporcionado a terceros los mecanismos de seguridad necesarios para concretar las operaciones cuestionadas. Incluso, se indica por el tribunal, que sin perjuicio de poder establecer que podría existir un patrón de fraude, ello no es suficiente para desligarse de la responsabilidad del usuario demandado en los hechos, ya que es de público conocimiento que nunca debe entregarse información bancaria o de los datos, claves, coordenadas a terceros por cualquier vía. Concluye que el usuario demandado habría incumplido con el estándar de cuidado exigido por la norma.

Decisión del tribunal: Se acoge en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XVI. Causa rol 9435-2-2021, Banco Santander con Hassin, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura

Los hechos en los que se funda la acción por parte del Banco Santander tienen relación con operaciones desconocidas por el demandado, existiendo, al parecer del Banco, dolo o al menos culpa grave del cliente toda vez que entregó sus claves e información personal y esencial que permitieron autorizar todos y cada uno de los movimientos realizados en sus cuentas bancarias.

El tribunal según plasma en su sentencia valora en detalle lo señalado anteriormente por las Cortes de Alzada al respecto de casos similares. Poniendo especial énfasis en que existe un deber de legal de supervigilancia de los emisores referente a las plataformas en las que se efectúan pagos y transferencias

de dinero, debiendo adoptar medidas de seguridad mínimas y necesarias para prevenir la comisión de ilícitos.

Por lo demás, señala expresamente que la mera afirmación por parte del emisor demandante de cumplir con todas las obligaciones impuestas por mandato legal o por autoridad de la Comisión para el Mercado Financiero al contar con numerosos sistemas de seguridad y equipos especializados que operan de forma continua las 24 horas del día, no se satisface en realidad. Es más, al parecer del tribunal, pretender la invulnerabilidad de cualquier sistema, es en sí un elemento perturbador pues contradice los dictámenes de la autoridad que advierten una progresiva exposición a los riesgos, especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio.

Por todo lo anteriormente señalado y no logrando acreditar el Banco haber cumplido con su deber de supervigilancia sobre las plataformas propias y protocolos de seguridad, sumado al hecho de no lograr acreditar mediante la prueba presentada que existió dolo o al menos culpa grave en el actuar del cliente demandado se resolvió rechazar la acción del demandante.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XVII. Causa rol 42634-3-2021, *Banco Santander con Contesse*, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura

Los hechos en los que se funda la acción por parte del Banco Santander tienen relación con operaciones desconocidas por el demandado, existiendo, al parecer del Banco, dolo o al menos culpa grave del cliente toda vez que entregó sus claves e información personal y esencial que permitieron autorizar todos y cada uno de los movimientos realizados en sus cuentas bancarias.

En este caso la clienta demandada no asistió a la audiencia de contestación, conciliación y prueba, por lo que el proceso se llevó a cabo en rebeldía de la demandada. Sin embargo, el tribunal sin petición de parte ha mantenido el razonamiento anteriormente señalado en orden a la existencia de un deber de supervigilancia del Banco o ente emisor que debe ser llevado a cabo con un elevado estándar de rigurosidad. Por otro lado, tuvo relevancia en el fallo la presunción de buena fe establecida en el Código Civil en su artículo número 707, señalando que se trata de un principio general del Derecho. Por lo tanto, es labor del banco demandante acreditar en juicio con elementos de prueba suficientes los hechos que lograrían desvirtuar esta presunción, para así lograr el convencimiento en el tribunal de la existencia de dolo o al menos culpa grave en el actuar de la demandada. Todo lo que no ocurrió en este caso, por cuanto no se tuvo por acreditado, al menos, el actuar gravemente culposo de la demandada.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XVIII. Causa rol 17628-1-2020, *Banco de Chile con Santos*, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura

Esta acción la entabla el Banco de Chile en contra de don Óscar Alberto Santos. El demandado señala en su defensa que su deber de cuidado fue cumplido al llamar en más de cuatro oportunidades al banco mientras estaba siendo defraudado. Es decir, con cada ingreso al portal del Banco, el demandado fue requerido de distintas claves que fue proporcionando con la plena conciencia de estar operando dentro de la plataforma propia y autentica del Banco de Chile. Al percibir que el uso de la plataforma no correspondía con anteriores movimientos realizados, llama al banco para hacer las consultas respectivas.

Estos llamados de consulta a la línea de ayuda del banco se repiten en al menos cuatro ocasiones a lo largo del día, para finalmente realizar un último llamado en que solicita el bloqueo de todos sus productos bancarios por motivo de haber sido defraudado.

En consecuencia, señala el cliente demandado que el Banco sabía desde antes de la primera operación desconocida que el cliente tenía problemas con su plataforma de intranet del Banco, si ello no es motivo suficiente para levantar una alerta interna, si debió serlo los llamados posteriores. Es decir, el banco estuvo en una posición inmejorable para evitar los gravosos resultados de haber cumplido con el deber de cuidado impuesto por la ley. En definitiva, alega que no cabe sino colegir que el banco ha actuado con grave infracción a sus deberes de custodia de los fondos del demandado, sin contar o no aplicar los protocolos de seguridad que todo cliente espera de las entidades bancarias, al ser los agentes expertos.

El tribunal, considerando lo anteriormente expuesto y el hecho de que el demandante no ha logrado acreditar el actuar gravemente culposo del cliente demandado resuelve.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

IXX. Causa rol 43691-2-2021, *Banco de Chile con Croquevielle*, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura

En este caso, existe sólo un movimiento impugnado que corresponde a una transferencia por un monto que asciende a \$8.178.661. El banco demandante señala, que la operación fue autorizada mediante el uso de al menos 3 claves o elementos de seguridad propios del demandado, por lo que sólo cabe la posibilidad que esa operación fuera realizada por él o al menos a su cuenta.

Por otro lado, el usuario demandado niega todos los hechos fundantes de la acción e indica que aquella transferencia vulneró los sistemas de seguridad del banco sin culpa del demandado por las siguientes razones: (i) Superó el límite máximo de transferencia diaria a contactos nuevos de \$350.000 pesos. (2) El demandado no recibió la tercera clave o al menos la notificación de la operación a su teléfono celular. (3) Del informe presentado por el banco, se puede establecer que las transferencias tienen una clara habitualidad y se puede identificar un claro patrón, todas las operaciones anteriores fueron realizadas por el mismo dispositivo bajo la misma IP y con la autorización enviada al número de la misma compañía de teléfono. Ahora bien, el movimiento desconocido no cumple con ninguno de las menciones anteriores. Entonces, afirma que fallaron todos los protocolos de seguridad del banco y esa es la razón esencial por la que se concreto con éxito la operación fraudulenta.

El tribunal sin lograr obtener la convicción necesaria de la existencia de un actuar doloso o culposo del cliente, sumado a que el banco no logró por lo menos ilustrar cómo fue posible la realización de una transferencia tan peculiar sin que se activaran las alertas de los equipos o protocolos de seguridad, resolvió.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XX. Causa rol 33125-1-2021, Banco Itaú Corpbanca S.A. con Iturriaga, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura

En este caso, al igual que en el anteriormente expuesto, existen dos movimientos impugnados que corresponden transferencias por un monto que asciende a \$7.002.000 y que fueron realizados a un contacto nuevo.

La clienta demandada señala que ella fue contactada por la supuesta unidad de ciberseguridad el banco debido a existencia de operaciones sospechosas. Desde ese momento, la clienta demandada realizó una serie de acciones tendientes a cooperar con el banco en la protección de sus productos bancarios, sin saber que en realidad estaba cooperando con terceros desconocidos en la autorización de las operaciones impugnadas.

El tribunal no logró obtener la convicción necesaria de la existencia de un actuar doloso o culposo del cliente. Incluso, señaló que es un hecho que las modalidades de ilícitos utilizadas van cambiando rápidamente por lo que el banco debe no sólo cumplir con su obligación legal de informar a sus clientes, sino que existen distintas formas en que terceros pueden intentar realizar fraudes electrónicos por lo que se debe tener presente, además, que sus unidades especializadas de monitoreo y protección deben ser

capaces de levantar alertas cuando existan hechos que salgan de un patrón claro de comportamiento de sus clientes como fue en este caso. Finalmente, afirma que la cliente ha cumplido con el deber de cuidado impuesto por las normas atinentes toda vez que llamó en reiteradas ocasiones al banco, se reunió con su ejecutivo de cuentas para conocer del estado actual de los elementos electrónicos de seguridad e incluso tomó una posición activa al querer involucrarse en acciones que pudiese llevar a cabo para lograr un mayor nivel de protección en sus productos bancarios.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

XXI. Causa rol 2992-7-2021, Banco Santander con Velásquez, 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes

El Banco Santander accionó en contra de su clienta doña Carla Velásquez Schwarze, al concluir, luego de una investigación y estudio de los hechos, que se encontraría en presencia de un caso de dolo o culpa grave de la demandada, toda vez que las operaciones objetadas habrían sido realizadas cumpliéndose con ingresar claves secretas de la propia demandada. En definitiva, alega, las operaciones objetadas fueron realizadas por la clienta, o ésta incurrió en un descuido tan grave de la obligación de custodia de sus productos financieros y/o dispositivos de seguridad que permitió a terceros realizar las operaciones que ella desconoce.

Esta sentencia fue recogida en esta obra a fin de ilustrar lo esencial que es rendir pruebas que acrediten los hechos expuestos en la oportunidad procesal correspondiente. Ello en razón a que el banco demandante no presentó prueba documental porque estuvo rebelde en el comparendo de estilo decretado para estos efectos, por lo tanto y según lo dispuesto en el artículo 1698³⁷ del Código Civil, el tribunal señaló que al banco demandante le correspondía acreditar haber recopilado los antecedentes necesarios para probar la existencia del actuar doloso o al menos gravemente culposo de la demandada en los hechos denunciados. Finalmente, el fundamento esencial de la sentencia se recae en el hecho que no se presentaron pruebas que permitieran lograr la convicción de la existencia del dolo o culpa grave de la demandada en las operaciones objeto del juicio.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial deducida por el emisor.

³⁷ Código Civil. Artículo 1698. (1) Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta. (2) Las pruebas consisten en instrumentos públicos o privados, testigos, presunciones, confesión de parte, juramento deferido, e inspección personal del juez.

XXII. Causa rol 3651-2020-GA, Fajardo con Promotora CMR Falabella S.A., 1° Juzgado de Policía Local de Santiago

Don Cuauhtémoc Gamadiel Fajardo Núñez interpuso denuncia infraccional en contra de Promotora CMR Falabella S.A., y demanda civil por infracción a los artículos 2 y 3 de la Ley 20.009.

Este caso representa la demanda que realiza una persona natural en contra de una institución financiera, alegando que fallaron los sistemas y protocolos de seguridad del emisor, lo que se tradujo en desvíos de millonarias sumas que fueron realizadas sin el consentimiento del demandante y a destinatarios que desconoce. Asimismo, señala que el alto monto de las transacciones y lo inusual de éstas en relación a su historial crediticio debieron levantar las alarmas y la demandada debiese haberle advertido de la realización de estos movimientos.

Notificada la demandada, no concurrió a la audiencia de conciliación, contestación y prueba la que se realizó en su rebeldía. Sin perjuicio de ello, el demandado no logró acreditar que los pagos y movimientos objetados fueron realizados por terceros sin su consentimiento, por lo tanto, sólo cabe la posibilidad que el uso que el denunciante hizo de la tarjeta de crédito respecto de las operaciones objeto del juicio estuvo exento de fraude, fuerza o coacción alguna y se explican por un pago voluntario que el denunciante hizo por prestación de servicios que posteriormente desconoce.

Formándose, en consecuencia, la convicción de que el querellante no fue víctima de un uso fraudulento de su tarjeta de crédito cabe absolver de toda responsabilidad a la institución demandada.

Decisión del tribunal: Se rechaza en todas sus partes la demanda deducida por el cliente.

CONCLUSIONES

Como se señaló, la entrada en vigor de la Ley N° 21.234 es reciente y, por lo tanto, los casos estudiados corresponden a las primeras resoluciones que han sido dictadas por los jueces de los distintos Juzgados de Policía Local en la Región Metropolitana. Por ello, ha sido particularmente interesante estudiar la implementación de este nuevo procedimiento, las motivaciones que fundaron las resoluciones expuestas y el valor que le han asignado los tribunales a las acciones u omisiones de los usuarios frente a los casos de fraude en el uso de medios de pago electrónicos.

Las resoluciones revisadas fueron seleccionadas por tratarse de casos de fraude en que el emisor demandante intentó acreditar que el perjuicio se produjo como consecuencia directa del actuar doloso o gravemente negligente de los usuarios demandados que, habrían participado activamente en la entrega de información indispensable para el acaecimiento del fraude o no habrían tomado mayores resguardos de sus productos financieros.

Se trata, entonces, de casos en que los jueces de policía local han sido llamados a pronunciarse respecto del comportamiento que han tenido los usuarios demandados, en particular a la existencia de dolo o culpa grave en su actuar.

Una primera conclusión que se puede extraer de los casos estudiados y en la que aparentemente existe consenso, refiere a aquellos casos en que el fraude tiene como elemento principal el robo del teléfono celular del usuario demandado.

En estos casos el emisor demandante, buscando acreditar que el actuar del usuario ha sido al menos culpable, ha argumentado que, para la realización del fraude, no basta con el robo del teléfono móvil del usuario. Incluso, alegan que el supuesto de robo del teléfono móvil no implica un riesgo para los usuarios y sus fondos, por el contrario, lo que en realidad supone un riesgo es el actuar negligente de los clientes de tener sus claves guardadas en los dispositivos sustraídos, lo que importaría una falta al deber de cuidado, entendiéndose que todas sus claves y contraseñas necesarias para operar con los productos del banco han sido expuestas al potencial conocimiento y manipulación de terceros. Por lo demás fundan sus pretensiones en el hecho de contar con el registro de que las operaciones objetadas fueron realizadas por el usuario demandado, o al menos bajo su instrucción, sin fallos en su ejecución ni en el funcionamiento de las medidas de seguridad, entonces de negar la autoría de aquellas operaciones objetadas no cabe otra posibilidad, sino que establecer que la causa directa del perjuicio causado radica en el actuar doloso o al menos gravemente culpable de los clientes.

Sin embargo, en más de una resolución ha sido establecido que, en estos casos, el robo del teléfono celular de los usuarios demandados hace imposible imputarles a estos una conducta dolosa o gravemente culposa. Asimismo, se ha establecido —con mayores o menores matices— que el estándar de cuidado de los usuarios demandados se cumple con tomar aquellas providencias precisas y necesarias para el resguardo de la información contenida en los dispositivos sustraídos (por ejemplo, denuncia en Carabineros o solicitud de bloqueo en compañía de telefonía móvil), aun cuando no existiera una solicitud expresa del usuario al emisor de bloqueo de los medios de pago o aplicativos para teléfonos móviles dispuestos por el emisor para el uso de los productos financieros.

Mayor complejidad presenta el análisis de los casos en que, según el emisor demandante, los fraudes habrían tenido su origen en el uso de información obtenida directamente de los usuarios demandados por medio de engaños de terceros. Podemos dividir estos casos en dos grandes grupos: (i) aquellos casos en que existe confesión por parte de los usuarios de haber entregado claves, coordenadas o incluso autorizado personalmente determinadas operaciones; (ii) aquellos en que no existe confesión del usuario demandado de haber proporcionado la información necesaria para la consecución del fraude.

Respecto a los casos del primer grupo, en su mayoría los juicios han concluido en conciliaciones que tienen los siguientes términos comunes: a) devolución de las 35 Unidades de Fomento por parte del usuario al emisor y; b) todas aquellas pérdidas por montos superiores al indicado en la letra anterior son soportadas por el usuario demandado. Por no existir un pronunciamiento judicial propiamente tal, estos casos quedan fuera del presente trabajo.

Sin perjuicio de ello, se debe consignar que la gran mayoría del universo de casos estudiados -y que no fueron incluidos por no ser resoluciones judiciales- corresponden a demandas que han concluido por medio de conciliaciones bajo las condiciones señaladas.

En el segundo grupo de casos —aquellos en que no existe confesión del usuario—, el sistema de la apreciación de la prueba bajo las reglas de la sana crítica saca a relucir todo su potencial. Ello, debido a las diversas valoraciones que han establecido las resoluciones estudiadas respecto del actuar del usuario demandado.

Dentro de las resoluciones estudiadas encontramos algunas en que el estándar de cuidado exigido por la ley a los usuarios demandados es muy flexible en comparación con lo que se exige al emisor demandante. Estos casos corresponden a la gran mayoría de los juicios estudiados que terminan con una resolución judicial.

A este respecto podemos concluir que, al menos preliminarmente, los tribunales han comprendido que este nuevo procedimiento nace de una necesidad de proteger en mayor medida los intereses de los usuarios como parte vulnerable en la relación con el prestador del servicio financiero. Por lo mismo, la acreditación de los hechos con los que se pretende probar la culpa o dolo de los usuarios demandados debe lograr un alto nivel de convencimiento en los jueces, tanto de la responsabilidad que se le imputa al usuario demandado, como de la relación de causalidad entre su actuar y el daño producido.

Con todo, existen otras resoluciones que consideran que el estándar de cuidado del usuario debe equipararse al exigido al emisor y se satisface siempre que el usuario no entregue información sensible a terceros bajo ningún supuesto de engaño. Según se reconoce en este trabajo, los jueces que conocieron de estos casos establecieron que es de público conocimiento que no debe entregarse información bancaria sensible, claves o coordenadas a terceros y, entonces, incluso existiendo un patrón de fraude, ello no es suficiente para desconocer la responsabilidad del usuario demandado que en los hechos entregó información a terceros. Bajo este razonamiento, el deber de cuidado del usuario demandado es o debería ser más elevado a fin de poder equipararse al del emisor, teniendo como resultado sentencias favorables a las pretensiones del ente emisor del servicio financiero.

Así las cosas, y sin perjuicio de que los criterios puedan ir mutando en el futuro, no es posible, por lo pronto y la luz de lo expuesto en esta obra, establecer que existe una concepción única de cuál es el estándar de cuidado debido exigible a los usuarios de medios de pagos electrónicos frente a los casos de fraudes, como tampoco bajo qué parámetros se satisface el estándar mínimo de diligencia en el cuidado y seguridad de los entes emisores de los dineros depositados por los usuarios.

Por otra parte, si es posible afirmar que, el mandato del legislador al juez de policía local para la ponderación de la prueba bajo las reglas de la sana crítica ha sido determinante para la resolución de los casos concretos. Incluso se ha vuelto relevante la noción de *usuario hipervulnerable*³⁸, un concepto innovador utilizado en la discusión legislativa comparada que, si bien en nuestro ordenamiento no cuenta con una definición única pues las fallas del mercado afectan de distinta manera y en distintos escenarios al universo heterogéneo de usuarios; lo podemos entender como la situación particular en la que se encuentran ciertos usuarios, temporal o permanentemente, de hipervulnerabilidad frente a un proveedor o emisor.³⁹

³⁸ Circular Interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable, Resolución Exenta n°001038, (Servicio Nacional del Consumidor y Ministerio de Economía y Turismo, 31 de diciembre de 2021) <https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64930_archivo_01.pdf>.

³⁹ En este mismo sentido González, Luis. “La Protección de los Consumidores Vulnerables en el Derecho del Consumo de la UE [El Programa Plurianual para el período 2014-2020]”, en: *Revista CESCO de Derecho de Consumo* N° 10, (2014) p. 103:

Luego, es posible afirmar que, en gran medida, los tribunales han interpretado que la modificación de la Ley N° 20.009 a través de la promulgación de la Ley 21.234, tuvo como piedra angular, por un lado un fin proteccionista para los usuarios frente a los emisores del servicio financiero, y por otro lado, la finalidad de dar certeza jurídica a las transacciones de pago electrónicas, estableciendo límites a las obligaciones y responsabilidades de los emisores y usuarios en el común uso de sus relaciones comerciales.

Es importante señalar que dentro del universo de causas estudiadas que se han ventilado en virtud de este nuevo procedimiento en los tribunales estudiados, la gran mayoría corresponden a litigios iniciados por bancos, en contraposición a otros emisores o entidades financieras. Se encontraron muy pocas muestras de juicios iniciados por acciones interpuestas por casas comerciales y las que se encontraron no tienen aun una sentencia judicial que las zanje o al menos haga imposible su continuación. Una posible respuesta la podemos encontrar en el tipo de servicio y productos que manejan estos emisores.

En efecto, es posible afirmar que la totalidad de los juicios ventilados tienen como sustento fáctico movimientos objetados por parte de los clientes o usuarios de medios de pago que tienen como punto en común: (1) operaciones sobre cuentas que son utilizadas mediante tarjetas de débito, aplicaciones para celulares o análogas todas respecto de cuentas de depósito (corriente, vista o chequera electrónica) y (2) la suma del total del perjuicio causado supera las 35 unidades de fomento. En consecuencia, se puede afirmar que de existir casos de fraudes en las que se involucran servicios prestados por casas comerciales no cumplirían con estos requisitos, en tanto existiría la decisión de los emisores de no judicializar estos casos, ya sea por lo oneroso del procedimiento en contraposición a las eventuales resultas del juicio o bien en contraposición al bajo valor del perjuicio causado. Incluso podría ser un factor por considerar el hecho que en casos de operaciones con tarjetas de crédito existe una ventana temporal que permite la posibilidad de reversar los movimientos antes que se materialice el daño en el patrimonio del usuario.

Asimismo, se ha detectado que las tecnologías involucradas, en particular las plataformas que son incorporadas y administradas por los emisores tienen gran incidencia en el volumen de causas de fraudes. Siendo la más vulnerable aquella que dispone Banco Estado. Ello en consideración al universo de casos estudiados y al *modus operandi* que presentan la mayoría los movimientos objetados, en los que ha bastado una llamada telefónica a los usuarios para engañarlos y solicitar información clave para

“Asimismo, los consumidores que normalmente no son vulnerables pueden llegar a serlo en situaciones específicas, por ejemplo, cuando las instrucciones o las advertencias de un producto están en un idioma extranjero que el consumidor no comprende”.

concretar transacciones y compras desde un dispositivo que no pertenece al cliente –coloquialmente denominado “*cuento del tío*”-.

Bajo esta dinámica, podemos afirmar que se podrían mejorar los sistemas de levantamiento de alarmas de las plataformas digitales en orden a poder detectar operaciones que salen del patrón de comportamiento habitual de los clientes en el uso de sus medios de pago y así implementar una medida extra de seguridad que permita dificultar la comisión estos ilícitos.

Sin perjuicio de que todo lo anterior pueda responder al hecho de que Banco Estado es el banco con mayor número de clientes en el país, por lo que sus plataformas concentran gran parte de las operaciones digitales que son realizadas, o incluso a que una parte importante del global de sus clientes corresponden a usuarios que no están familiarizados con el uso de medios de pagos digitales tales como clientes de tercera edad, clientes *hipervulnerables* o clientes que nos son el objetivo comercial de otros bancos e instituciones financieras privadas.

A este respecto, también se puede interpretar que existe una decisión comercial de parte de los bancos e instituciones financieras privadas de evitar demandar a sus clientes o judicializar casos en los que el riesgo de las resultas no sólo es económico, sino que también podría implicar consecuencias comerciales como la mala reputación frente a los consumidores, lo que en definitiva repercute en el término de la relación comercial o una fuga de clientes hacia otros oferentes de la competencia.

Con todo, me parece que este trabajo presenta una primera e importante aproximación a los resultados que se están logrando hoy en día con la implementación de este nuevo procedimiento. Si bien, en un primer momento el objetivo principal estuvo enfocado en la obtención de patrones claros y resoluciones contestes de los distintos juzgados de policía local de la Región Metropolitana referente al deber de cuidado de los usuarios, la supremacía de la realidad ha demostrado que por lo pronto ello no es posible de definir. Ahora bien, sin perjuicio de lo antes señalado, efectivamente se ha logrado detectar que los tribunales si son coincidentes en señalar en sus sentencias la importancia que tiene el principio de la buena fe y, por consiguiente, la contundencia que deben tener las pruebas presentadas en juicio como antecedente en contrario para poder desvirtuarla. A mayor abundamiento, un argumento común que podemos encontrar en los fundamentos de estos fallos radica en la falta de éxito en lograr el suficiente convencimiento del tribunal del actuar doloso o al menos gravemente culposos de los demandados.

Terminada esta investigación, se concluye que no existe un criterio permanente establecido *ex ante* por los jueces de policía local de cuál es el estándar de cuidado exigible a los usuarios en el uso de medios

de pagos electrónicos. Ahora bien, resulta necesario referirse a la utilidad práctica y pedagógicos de estos resultados.

La utilidad principal de esta obra radica en entregar una imagen de lo que actualmente sucede en los procedimientos sobre aplicación de la Ley N° 20.009 ventilados en la Región Metropolitana, particularmente, dar cuenta de los razonamientos que sirven de fundamento para las pretensiones hechas valer en juicio, y para las resoluciones de los tribunales.

Por lo demás, la recopilación y selección de resoluciones judiciales consignadas en la bibliografía de esta obra, permiten encontrar jurisprudencia actual y atinente a esta nueva normativa, de la que muy poco se ha analizado por lo reciente de su entrada en vigor. Con ello, se intenta otorgar una muestra a la que puedan acudir los estudiantes de las Clínicas Jurídicas de nuestra Universidad, con la finalidad de poder preparar las estrategias jurídicas óptimas para la defensa de los intereses de los usuarios que así lo requieran.

Finalmente, y en mérito de todo lo expuesto, considero relevante señalar que, si bien existen avances legislativos en la protección de los derechos de los usuarios, es necesario redoblar los esfuerzos en la concienciación de los usuarios respecto del uso y cuidado de sus productos financieros, tarea que debiese incluir a los intervinientes de los servicios financieros, asociaciones de consumidores, servicios gubernamentales y particularmente a la Universidad en su conjunto.

Por otro lado, considero que es un acierto legislativo haber otorgado competencia a los Juzgados de Policía Local para conocer de los procedimientos especiales suscitados entre emisores y consumidores con ocasión de los supuestos de fraudes, como también es un acierto el mandato a los jueces a valorar la prueba con las reglas de la sana crítica. La realidad global tiende a la evolución de las relaciones comerciales exponencialmente rápida y cambiante por lo que cualquier otro sistema de valoración de la prueba se convertiría en una camisa de fuerza para el avance social.

A mi parecer, queda pendiente regular aquellas situaciones en las que, existiendo un juicio en curso iniciado por el emisor en un supuesto caso de fraude, no se detienen o suspenden todos aquellos procedimientos judiciales que podrían ocasionarse por no contar el usuario con el dinero que fuere sustraído. En efecto, pueden darse una serie de situaciones desventajosas para los usuarios que tienen como eje común la falta de liquidez que es consecuencia directa del juicio pendiente de resolución. Por lo tanto, una sentencia definitiva dictada por el tribunal competente mediante la que se establece que no existió un actuar doloso o culposo por parte del usuario y, en consecuencia, dictamina la devolución de los fondos al usuario, muy poca utilidad tiene si en el intertanto el mismo usuario fue condenado en

procedimientos ejecutivos por el no pago de obligaciones por no tener la liquidez financiera que en primer momento nunca debió perder.

Este es un caso en que la asimetría entre el emisor y el usuario se puede apreciar de forma mayúscula, pues los emisores cuentan con los recursos suficientes para soportar las resultas de los juicios, sin importar el tiempo que demoren. Por otro lado, los usuarios podrían verse afectados y vulnerados por la propia naturaleza del procedimiento, al no existir un mecanismo que los ampare en tanto no exista una sentencia definitiva que establezca su responsabilidad, viéndose obligados a, por ejemplo, conciliar en términos gravosos. Todo lo que redundaba en resultado poco feliz: una justicia que llega, sin embargo, se ve condenada a llegar demasiado tarde.

BIBLIOGRAFÍA

Normativa

- Chile. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 1997. Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Chile. Ministerio de Hacienda. 1997. Decreto con Fuerza de Ley N°3 que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos.
- Chile. Ministerio de Justicia. 2000. Ley N° 19.696 que establece Código Procesal Penal.
- Chile. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. 2002. Decreto con Fuerza de Ley N°1 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo.
- Chile. Ministerio de Hacienda. 2005. Ley N° 20.009 que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.
- Chile. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 2010. Ley N° 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.
- Chile. Ministerio de Hacienda. 2017. Circular Bancos 3627, Recopilación actualizada de normas. Capítulos 1-7 y 11-6. Actualiza y complementa instrucciones.
- Chile. Ministerio de Hacienda. 2020. Ley N° 21.234 que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

Doctrina

- Abeliuk Manasevich, René. *Las Obligaciones, Tomo II*, (Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 1993).
- Barros Bourie, Enrique. *Tratado de Responsabilidad Extracontractual*, (Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2010).
- Corral Talciani, Hernán, “Responsabilidad por fraudes con tarjetas y transferencias de dinero electrónicas: Las novedades de la Ley 21.234”, en: *El Mercurio Legal*, 19 de junio de 2020.
- Couture, Eduardo. *Fundamentos del Derecho Procesal Civil*. (Buenos aires: Roque Depalma Editor, (1958).
- Fueyo Laneri, Fernando. *Cumplimiento e Incumplimiento de las Obligaciones*, (Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 1958).

González, Luis. “La Protección de los Consumidores Vulnerables en el Derecho del Consumo de la UE [El Programa Plurianual para el período 2014-2020]”, en: *Revista CESCO de Derecho de Consumo N° 10*, (2014).

Laso Cordero, Jaime. “Lógica y Sana Crítica”, en: *Revista Chilena de Derecho*, vol. 36 N°1, (2009).

Jurisprudencia

Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto, 15 de septiembre de 2022, 290889-3-2022.

Primer Juzgado de Policía Local de Maipú, 18 de mayo de 2022, 493-2022.

Primer Juzgado de Policía Local de Maipú, 16 de mayo de 2022, 492-2022.

Primer Juzgado de Policía Local de Maipú, 14 de junio de 2022, 1982-2022.

Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, 11 de julio de 2021, 867-22/SCI.

Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, 3 de mayo de 2022, 16098-2021.

Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, 12 de septiembre de 2022, 2076-2022/SCI.

Tercer Juzgado de policía local de Las Condes, 2 de junio de 2022, 37142-7-21.

Juzgado de Policía Local de El Bosque, 21 de abril de 2022, 1081-11-22.

Juzgado de Policía Local de Pedro Aguirre Cerda, 25 de agosto de 2022, 3273-5-2021.

Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea, 29 de agosto de 2022, 4052-14-22.

Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, 27 de julio de 2022, 20422-CM-22.

Juzgado de Policía Local de Cerrillos, 21 de septiembre de 2022, 104929-CV.

Juzgado de Policía Local de Estación Central, 24 de marzo de 2022, 1062-XV-22.

Juzgado de Policía Local de San Ramón, 26 de junio de 2022, 5507-21-5.

Primer Juzgado de policía local de Puente Alto, 639323-15/2022.

Primer Juzgado de policía local de Puente Alto, 640627-11/2022.

Primer Juzgado de policía local de Puente Alto, 640628-15/2022.

Segundo Juzgado de policía local de Vitacura, 17628-2/2020.

Segundo Juzgado de policía local de Vitacura, 9435-2/2021.

Primer Juzgado de policía local de Santiago, 3651/2020-GA.

Segundo Juzgado de policía local de Vitacura, 43691-2/2021.

Tercer Juzgado de policía local de Las Condes, 2992-2/2021.

Segundo Juzgado de policía local de Vitacura, 42634-2/2021.

Segundo Juzgado de policía local de Vitacura, 33125-1/2021.

Otros

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 20.009.*
<<https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/5611>>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 21.234.*
<<https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7752>>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley N° 19.696.*
<<https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/6631/>>

Banco Central de Chile, Compendio de Normas Financieras <<https://www.bcentral.cl/web/banco-central/areas/normativas/compendio-de-normas-financieras>>

Informe Anual 2018 (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras)
<https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-40087_doc_pdf.pdf>

“Ventas online del comercio minorista crecieron 119% en la última semana de marzo” (Cámara de Comercio de Santiago, 3 de abril de 2020) <<https://www.ccs.cl/2020/04/03/ventas-online-del-comercio-minorista-crecieron-119-en-la-ultima-semana-de-marzo/>>

Circular Interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable, Resolución Exenta n°001038, (Servicio Nacional del Consumidor y Ministerio de Economía y Turismo, 31 de diciembre de 2021) <https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64930_archivo_01.pdf>

ANEXOS

- I. Causa rol 16098-2021, *Banco Estado con Silva*, 2° Juzgado de Policía Local de Santiago
- II. Causa rol 5507-21-5, *Banco Estado con Montalbán*, Juzgado de Policía Local de San
- III. Causa rol 1062-XV-22, *Banco Estado con Jaña*, Juzgado de Policía Local de Estación Central
- IV. Causa rol 290889-3-2022, *Banco Estado con Gutiérrez*, 2° Juzgado de Policía Local de Puente Alto
- V. Causa rol 104929-CV, *Banco Estado con Escobar*, Juzgado de Policía Local de Cerrillos
- VI. Causa rol 2076-2022/SCI, *Banco Estado con Caviedes*, 2° Juzgado de Policía Local de Santiago
- VII. Causa rol 20422-CM-22, *Banco Estado con Lozán*, 2° Juzgado de Policía Local de Providencia
- VIII. Causa rol 4052-14-22, *Banco Estado con Vilches*, Juzgado de Policía Local de Lo
- IX. Causa rol 3273-5-2021, *Banco Estado con Burgos*, Juzgado de Policía Local de
- X. Causa rol 1982-2022, *Banco Estado con Leiva*, 1° Juzgado de Policía Local de Maipú
- XI. Causa rol 1081-11-22, *Banco Estado con Bucarey*, Juzgado de Policía Local de El Bosque
- XII. Causa rol 867-22/SCI, *Banco Estado con Valencia*, 2° Juzgado de Policía Local de Santiago
- XIII. Causa rol 492-2022, *Banco Estado con Espinosa*, 1° Juzgado de Policía Local de Maipú
- XIV. Causa rol 493-2022, *Banco Estado con Reinares*, 1° Juzgado de Policía Local de Maipú

- XV. Causa rol 37142-7-21, *Banco Estado con Urzúa*, 3° Juzgado de policía local de Las Condes**
- XVI. Causa rol 9435-2-2021, *Banco Santander con Hassin*, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura**
- XVII. Causa rol 42634-3-2021, *Banco Santander con Contesse*, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura**
- XVIII. Causa rol 17628-1-2020, *Banco de Chile con Santos*, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura**
- IXX. Causa rol 43691-2-2021, *Banco de Chile con Croquevielle*, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura**
- XX. Causa rol 33125-1-2021, *Banco Itaú Corpbanca S.A. con Iturriaga*, 2° Juzgado de Policía Local de Vitacura**
- XXI. Causa rol 2992-7-2021, *Banco Santander con Velásquez*, 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes**
- XXII. Causa rol 3651-2020-GA, *Fajardo con Promotora CMR Falabella S.A.*, 1° Juzgado de Policía Local de Santiago**



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago, Martes 10 de mayo de 2022

Notifico a Ud. que en el proceso N° 16.098-M-2021 /SCI se ha dictado sentencia con fecha 03/05/2022 . Se adjunta fallo.

SECRETARIA ABOGADO



SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

CAS.N°10 SUC.TRIBUNALES
SANTIAGO

**SEÑOR (A)
VEGA TORRES CLAUDIO ANDRÉS
CERRO EL PLOMO 5931, OF. 1507
LAS CONDES**

**I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL**

**ROL 16.098-M-2021
CERTIFICADA N° 78011886**



De acuerdo a lo dispuesto en el Inc. 4 del Art. 3 de la Ley 18.287, esta carta debe ser dejada en un lugar visible del domicilio indicado.

Horario de Atención Lunes 13:30 a 17:00, Martes a Viernes 08:30 a 12:30



ROL 16098-2021/SCI

SANTIAGO, 03 de Mayo del año dos mil veintidós.

Atendido el estado procesal de la causa, pasen los autos para dictar sentencia.

V I S T O S:

Vistos la demanda especial contemplada en la Ley N° 20.009.-, interpuesta a fojas 66 y siguientes, por CLAUDIO ANDRÉS VEGA TORRES, abogado, cédula nacional de identidad N° 14.195.838-0, en calidad de mandatario judicial y representación convencional de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por Juan Cooper Álvarez, cédula nacional de identidad N° 9.096.866-1, todos con domicilio para estos efectos en Cerro El Plomo N° 5931, of. 1507, de la comuna de Las Condes, en contra de JULIA EUGENIA SILVA SAAVEDRA, cédula nacional de identidad N° 8.314.414-9, domiciliada en San Francisco N° 350, dpto. 171 B, de la comuna de Santiago, por la que solicita al Tribunal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 20.009, que:

- a.- Declare que ha existido culpa grave o dolo por parte de la demandada en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco.
- b.- Se deje sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada por el Banco, y se ordene a la demandada restituir el abono realizado, con intereses.
- c.- Se deje sin efecto la obligación de restitución de los fondos respecto del monto superior a 35 UF, liberando al Banco de toda responsabilidad respecto de las operaciones que el demandado declara no haber realizado y,
- d.- Se condene a la demandada en costas.

A fojas 78, rola resolución que tiene por interpuesta la demanda.

A fojas 79 rola estampado receptorial de notificación por cédula de la demanda.

A fojas 83, rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, celebrada con la asistencia de Juan José Contreras en representación de Julia Eugenia Silva Saavedra y, en rebeldía de Banco del Estado de Chile. No se llama a conciliación por la rebeldía de una de las partes.

A fojas 139 y siguientes, Banco del Estado alega entorpecimiento.

A fojas 147, rola resolución fundada que rechaza el incidente.

Y C O N S I D E R A N D O:

PRIMERO: Que a fojas 66 y siguientes, Banco del Estado de Chile interpone demanda especial contemplada en la Ley N° 20.009.- contra Julia Eugenia Silva Saavedra, fundado en los siguientes hechos:

- a.- La demandada interpuso con fecha 14 de diciembre de 2021 un reclamo ante Banco del Estado de Chile mediante su canal de atención telefónica, desconociendo haber efectuado ni autorizado una serie de cargos desde su chequera electrónica o cuenta rut, por un total de \$ 2.405.824.-



b.- De la revisión de los antecedentes sobre las operaciones cuestionadas y el historial de transacciones previas, coetáneas y posteriores realizadas por la demandada, se concluyó que las operaciones informadas por la cliente, que calificó como desconocidas, son consecuencia de una conducta dolosa o, al menos, gravemente culposa por su parte.

c.- Todas las transacciones reclamadas fueron autorizadas sólo con elementos de responsabilidad de la demandada.

d.- El Banco no registró fallas respecto de sus sistemas de seguridad en las fechas en que se produjeron las operaciones que la cliente desconoce.

SEGUNDO: Que en la oportunidad procesal que corresponde, la parte de Silva Saavedra solicitó el rechazo de la demanda, en virtud que niega y controvierte cada uno de los hechos que se indican en la demanda, negando total participación en ellos, y en la comisión de algún delito que sea investigado en la presente causa, sea como autora, cómplice o encubridora. Siempre ha actuado con absoluta diligencia y cuidado con respecto a cualquier instrumento bancario, como claves, tarjetas, cuentas u otro.

TERCERO: Que la parte de Banco del Estado de Chile no compareció a la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada en autos y de la cual estaba legalmente notificada, sin rendir, por tanto, prueba alguna tendiente a acreditar los hechos por los cuales demanda.

CUARTO: Que, en estos autos, se debe establecer si doña Julia Eugenia Silva Saavedra actuó con dolo o culpa grave en las operaciones efectuadas con cargo a su cuenta rut que mantiene con Banco del Estado de Chile.

QUINTO: Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la Ley N° 20.009.-, toda entidad que emita tarjetas de débito, de pago y otras similares, deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones respecto de las cuales los usuarios desconozcan haber otorgado su autorización o consentimiento, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento. Si el monto reclamado fuere superior a esa cantidad, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento, en un plazo de cinco días hábiles. Que, respecto del monto superior a dicha cifra, el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer dentro de este mismo plazo, las acciones correspondientes ante el Juez de Policía Local competente, en caso de *recopilar antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario*, debiendo notificarlo de tal circunstancia.

SEXTO: Que, en relación con lo precedentemente señalado, el Código Civil en su artículo 44, señala que el dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro, en tanto, que la culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios.



SÉPTIMO: Que, por tanto, la prueba de la culpa grave por parte del demandante, consiste en este caso concreto, en acreditar un comportamiento notorio y descuidado, negligente e imprudente, por parte de la demandada, permitiendo así el uso indebido y fraudulento de su cuenta.

OCTAVO: Que de conformidad a lo preceptuado por el artículo 1698 del Código Civil, en relación con lo señalado por el artículo 5 de la Ley N° 20.009.-, corresponde al Banco demandante acreditar que la parte de Silva Saavedra actuó con dolo o culpa grave en los hechos por los cuales demanda.

Que al no rendir prueba, por no asistir a la correspondiente audiencia, el Banco no cumplió con esa obligación.

Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N° 15.231, Arts. 1, 9, 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287 y, arts. 5 de la Ley N° 20.009.-,

SE DECLARA: Que por no existir antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave de la demandada:

Primero: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial contemplada en el Ley N° 20.009.- deducida por BANCO DEL ESTADO DE CHILE, en contra de Julia Eugenia Silva Saavedra.

Segundo: Se condena en costas a Banco del Estado de Chile.

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Gabriela del Pilar Figueroa Pantoja.
Juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, doña Ma. Cecilia Ordoñez Urbina, Secretaria abogado.



20/9/22
13/10
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SAN RAMON

CAUSA ROL N° 5507-21-5

SAN RAMON, veintiséis de junio de dos mil veintidós.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- QUE, según consta de autos, CLAUDIO ANDRES VEGA TORRES, abogado en representación convencional de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, todos con domicilio en Cerro El Plomo 5931, oficina 1507, comuna de Las Condes, interpone demanda conforme al artículo 5° de la Ley 20.009, a fin de declarar la existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago en contra de MARIA SOLEDAD MONTALBAN DONOSO RUT 8.913.495-1 con domicilio en AVENIDA SANTA ROSA 8341 B DEPTO 402, comuna de San Ramón.

2.- Funda los hechos de su demanda en que con fecha 14 de DICIEMBRE de 2021, la demandada formuló un reclamo al Banco, con la intención de comunicar y denunciar un supuesto hecho del cual aseguraba haber sido víctima y de esta manera requerir del banco la cancelación de los cargos efectuados y restitución de los montos supuestamente defraudados. Agrega que la parte demandada informó al Banco no haber realizado ni autorizado 150 operaciones que detalla, entre el 20 de agosto de 2021 al 13 de diciembre de 2021.

Indica además que de la información recabada por el Banco, se estableció lo siguiente:

- i. la cliente no tiene registradas claves de internet, uso de dispositivos electrónicos y APP del banco, lo que refuerza el hecho que no tenía exposición a tales canales de compra y la inviolabilidad de la tarjeta chip.
- ii. Todas las transacciones corresponden a red de juegos servicios y consumo tecnológico "google Play Store y "web Google garena" la cual tiene un enrolamiento de medio de pago inicial con código de seguridad CVV que aparece en la misma tarjeta, lo que permite que con posterioridad se siga ocupando el mismo medio de pago sin introducir nuevos datos.
- iii. Los audios que se acompañaran en la secuela del juicio, la cliente reconoce que tuvo varios cambios de equipo celular este año, siendo coincidente la fecha de uno de los cambios (agosto) con la fecha en que comienzan las operaciones reclamadas, siendo un claro indicio de que lo anterior se pudo producir al haber tenido el cliente almacenados los datos en alguno de los móviles que cambió, lo que está lejos de implicar una vulneración a los sistema de seguridad del Banco, siendo responsabilidad



de la parte demandada el borrar todos y cada uno de los datos asociados a su dispositivo móvil cuando éste pase a manos de terceros.

- 3.- Solicita admita a tramitación la acción especial por uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.009 y sus modificaciones, la acoja y declare: 1. Que la demandada actuó dolosamente, de manera gravemente culposa, permitiendo la realización de una operación bancaria que desconoce haber realizado o autorizado y cuya cancelación y/o restitución de fondos, solicitó y obtuvo de parte del banco. 2.- Que se ordene dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizados por la demandante, más los correspondientes reajustes e intereses devengados desde el día 20 de diciembre de 2021. 3.- Se deje sin efecto la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre 35 UF reclamada por el cliente, equivalente a \$4.499.841; y 4.- Que se condene en costas al demandado.
- 4.- QUE, admitida la demanda a tramitación y notificada a la demandada como consta a fs. 76, a fs. 77 consta la celebración del comparendo de estilo, con la asistencia de las partes.
- 5.- QUE llamadas las partes a avenimiento, este no se produjo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1.- QUE, en esta causa se trata de determinar la responsabilidad de las partes y la conducta culpable o dolosa de la demandada, a que se refiere la demanda de fs. 1 y siguientes.
- 2.- QUE, para determinar lo anterior, el Tribunal tiene presente:
- a) Que la demanda se ha hecho en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 5° de la Ley 20.009.
 - b) Que la demandada en su contestación desconoce el mal uso de su tarjeta chequera electrónica.
- 3.- QUE, según lo dispuesto en la norma del artículo 4, inciso 5 de la Ley 21.234, al prescribir que: *"En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre"*. Lo anterior viene dado con la modificación de la Ley 20009, que nos encontramos en la misma idea del legislador frente a las normas de protección de los derechos del Consumidor, donde la carga procesal le corresponde al proveedor, en este caso emisor de la tarjeta, a quién le es exigible el máximo de diligencia y la utilización de medios técnicos adecuados para la protección de las operaciones que regula la normativa.

4.- QUE, respecto de los documentos presentados por la demandante y que constan a fs. 14 a 57 y de 101 a 144, que fueron analizados conforme a las reglas de la sana crítica, consistentes en informe técnico sobre seguridad de transacciones con tarjetas chip elaborado por el ingeniero informático y perito judicial don Francisco Javier Varas Undurraga de fecha 15 de abril de 2021, - es decir, de 4 meses antes del caso sub lite- ; resumen de campañas de prevención de fraude -en la que no indican cuál sería el supuesto fraude que habría afectado al usuario, y/o la acción u omisión que este realizó para permitir el uso de su tarjeta- ; cartolas históricas del cliente en que constan los movimientos impugnados; comunicación al cliente en orden a la decisión del banco de judicializar, de fecha 22 de diciembre de 2021 -en la que no indica cuál sería la acción por la cual el Banco consideró que hubo culpa grave o dolo que le facultara para retener la devolución, con la indicación de los antecedentes que así lo acrediten, tal como indica el artículo 5 inciso tercero de la ley 21234- ; grabación de conversación sostenida entre el Banco y la parte demandada - en que no se advierten antecedentes que irroguen dolo o culpa grave del demandado-; ficha técnica del reclamo en el que en su página 28 concluye que las medidas fueron autorizadas por las 2 únicas medidas de seguridad asociadas a esta tarjeta, esto es número identificador de la tarjeta física y código CVV (que también se encuentran en la tarjeta), en donde señalan que estos son elementos de la más "alta seguridad informática", pruebas que no son suficientes para atribuir a la demandada de alguna conducta culpable o dolosa, respecto de las operaciones realizadas fundamento de su acción, toda vez que la presunción de buena Fe en las conductas de las personas debe presumirse, además el inc. 6° del artículo 5° de la Ley 21.234 expresa "El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito."

5.- QUE, por su parte, y conforme a lo que la propia demandante explica en el número 6 de su demanda, puntos, i,ii,iii, las únicas medidas de seguridad que poseía la tarjeta cuestionada, son su número y el CVV, ambos impresos en la misma tarjeta, sin otro código de seguridad adicional, y que una vez utilizado, puede ser usada de forma indefinida en el tiempo, sin necesidad de un nuevo consentimiento expreso de su titular, ya que como ellos mismos indican, el cliente no tenía claves de internet, uso de dispositivos electrónicos o APP del Banco. El mismo demandante refuerza el hecho que la demandada no tenía exposición a canales de compra e inviolabilidad de la tarjeta, y que el sistema bancario es absolutamente vulnerable al mero cambio de celular, transformándose esta acción (que es independiente al servicio que presta pero íntimamente relacionado por ser un medio casi obligado actualmente para



acceder a los servicios bancarios), para quedar expuesto a estos fraudes. Por su parte, la extensa y diversa campaña que realiza el Banco para evitar fraudes, y que acompaña a fs. 40 y siguientes, solo permite inferir que cualquier usuario de tarjetas y servicios asociados al banco está constantemente expuesto a una infinidad de sofisticados fraudes, de los que el Banco está en conocimiento, sin que entre ellos, exista información sobre las vulneraciones a las que se puede enfrentar quien, como en el caso sub lite, sin tener una tarjeta asociada a canales electrónicos y que solo tiene como únicas medidas de seguridad los números impresos de la tarjeta puede verse gravemente afectado por un simple y eventual cambio de celular, ello porque como el mismo demandante explica, solo basta conocer estos números (y no necesariamente tener la tarjeta a la vista) para poder usarla sin dificultad (punto 4 de su demanda, en la que explican la manera en que se usa dicha tarjeta para la compras en google play). No se advierte tampoco, en qué pudo ayudar, contener o evitar el fraude al que fue expuesto el cliente el que dicha tarjeta hubiese contado con chip, ya que como se desprende del caso, en la utilización de esta tarjeta, este chip no tuvo intervención alguna.

6.-, QUE por su parte, la demandada acompaña como prueba a fs.144 y siguientes, mensajes de texto a empresa movistar y fotocopia de correos electrónicos hechos a google play, que si bien fueron objetados, este Tribunal aprecia las pruebas, conforme a las reglas de la sana crítica, por lo que en el caso de los correos a google play, es una acción que es coherente con su relato, y que es consecuente con su buen cuidado y diligente actuar.

7.- QUE de los antecedentes del proceso no permite concluir que la demandada haya incurrido en una conducta dolosa o de culpa grave.

Y VISTOS ADEMÁS, lo establecido en las Leyes 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, Ley 20009 y 21.234, sobre limitación en la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores: **SE DECLARA:**

1.- QUE, se absuelve de toda responsabilidad a doña MARIA SOLEDAD MONTALBAN DONOSO, y no se acoge a su respecto la demanda interpuesta por la actora a fs. 1 y siguientes.

2.- QUE, el abono normativo de fondos que realizó la demandante a la demandada, se hizo en cumplimiento del artículo 5 de la ley 20009, y no debe restituirlo.



3.- Que conforme lo establece el mismo artículo 5° de la ley 20009, el demandante debe restituir a la demandando el saldo retenido, debidamente reajustado, aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso, en un plazo no superior a 30 días hábiles contados desde la notificación de la sentencia.

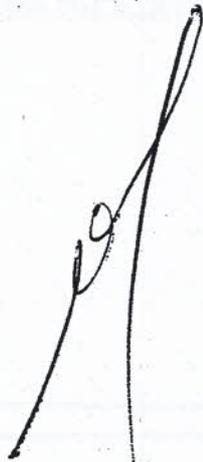
4.- Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y en su oportunidad ARCHIVASE.



SENTENCIA DICTADA POR DOÑA JUANA MARIA MICHEL FERRARIS, JUEZA TITULAR.

AUTORIZA DON ELIAS RICARDO CUMSILLE CHOMALI, SECRETARIO TITULAR.



TRÁMITE



San Ramón a.....
Certifico, que se despachó notificación por carta certificada de la
resolución precedente a don Roberto Montalvo Ariza S.C.

SAN RAMÓN a:.....
CERTIFICO, que se despachó notificación por correo electrónico de la resolución que precede a
don (a) Modificación de la S.C. S.C.

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL ESTACION CENTRAL

PROCESO ROL N°1062-XV-2022.-

ESTACION CENTRAL, veinticuatro de marzo de dos mil veintidós. -

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE. -

1.- Que, a fojas 1 y siguientes, comparece don **MARCELO DAVICO RAMÍREZ**, Abogado, mandatario judicial y convencional de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Sociedad Anónima Bancaria, ambos domiciliados para estos efectos en Cerro El Plomo N°5.931, Oficina 1507, comuna de Las Condes y de conformidad a lo previsto en el artículo 5° de la Ley N°20.009, interpone demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago, en contra de doña **JOHANA ANDREA JAÑA CASTRO**, Cédula Nacional de Identidad N°13.655.786-6, domiciliado en Enrique Escobar Salas N°2250, comuna de Estación Central, solicitando se declare que ha existido dolo o culpa grave por parte de la demandada, en las operaciones que ha desconocido frente al Banco; y que se proceda a dejar sin efecto, la cancelación de los cargos y/o restitución de los fondos realizados por su representado, ordenando a la demandada, restituir el abono normativo, con intereses; declarando al Banco liberado de toda responsabilidad respecto de las operaciones que el demandado declara no haber realizado, con costas, conforme a los antecedentes de hecho y derecho, que seguidamente expone.

2.- Que, por resolución librada a fojas 62, se tuvo por interpuesta la demanda y dispuso su notificación, bajo los apercibimientos del artículo 9° de la Ley N°18.287, fijándose la correspondiente audiencia de conciliación, contestación y prueba.

3.- Que, notificada lega y oportunamente la demanda, a fojas 75, se lleva a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la demandante, **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** y en rebeldía de la demandada, doña **JOHANA JAÑA CASTRO**, quien encontrándose debida y oportunamente emplazada, no compareció a la audiencia.

4.- Que, a fojas 75 vuelta, el Tribunal, decretó autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

PRIMERO: Que, el proceso se inició por demanda particular deducida por **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** en contra de doña **JOHANA JAÑA CASTRO**, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 5° de la Ley N°20.009.

SEGUNDO: Que, señala la demandante, que con fecha 22 de diciembre de 2021, la demandada, formuló un aviso ante el Banco, a través del canal de atención telefónico, con la intención de comunicar y denunciar un supuesto hecho del cual aseguraba haber sido víctima y de esta manera requerir la cancelación de los cargos efectuados y restitución de los montos supuestamente defraudados.

Indica que, mediante el aviso señalado, la demandada, le informó no haber realizado ni autorizado una serie de operaciones desde su chequera electrónica o Cuenta RUT, y de transferencias electrónicas, que, seguidamente detalla en su libelo, todas las cuales, habrían sido efectuadas con fecha 17 de mayo de 2021, por un monto total de **\$3.615.100.-**

Señala, que, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°20.009 y especialmente, dentro del plazo establecido en su artículo 5°, conforme a la modificación introducida por la Ley N°21.234, y sin mediar reconocimiento alguno de responsabilidad, procedió al abono reclamado por la demandada, hasta la cantidad equivalente en pesos de 35 UF, lo que, en ningún caso exime o reduce las eventuales responsabilidades que puedan determinarse en el curso del juicio.

Agrega, que, posteriormente y en razón de los hechos relatados, se procedió a realizar una investigación por parte del área de reclamos del Banco, específicamente por un departamento experto en este tipo de contingencias, que aglutina materias de ciber seguridad, servicio al cliente, comunicación de riesgos, análisis de comportamiento de los productos, asuntos legales, entre otros y finalizada dicha investigación, se concluyó que las operaciones informadas por el cliente que se indicaron en las tablas precedentes y que calificó como desconocidas, son consecuencia de una conducta dolosa o, a lo menos, gravemente culpable de la parte demandada, debido a que los antecedentes obtenidos dan cuenta inequívoca del comportamiento calificable como doloso o culposo, habida cuenta de toda la investigación efectuada por el Banco, pero especialmente, ante la circunstancia consistente en que las transacciones fueron realizadas a través del canal APP del Banco e internet, para lo cual se necesitan las contraseñas de responsabilidad exclusiva del cliente y acceso telefónico a su móvil, lo que también es de su exclusiva responsabilidad, sin mediar responsabilidad para el Banco en el manejo de dichos datos y del aparato.

En este sentido, refiere, que, dadas las características de las compras y las transferencias reclamadas que exigían para su realización contar con los medios detallados, considerando, además, que las transacciones fueron autorizadas mediante el uso del dispositivo BEPASS y fueron realizadas desde el teléfono de la cliente, es que se llega necesariamente a la conclusión de que no se han vulnerado los medios de seguridad del Banco.

Sostiene, que, en el actuar del cliente, existe una clara y grave falta a su deber de cuidado, ya que hizo caso omiso a las instrucciones e innumerables advertencias que el banco realiza, en cuanto al cuidado de los productos y datos personales bancarios, estando lejos de una actitud diligente que permita la prevención de estos lamentables hechos. En otras palabras, es evidente que no basta con la sustracción del teléfono móvil para la perpetración de estas operaciones, sino que también se requiere tener acceso a sus claves bancaria, las que de alguna forma, la demandada, puso a disposición de terceros. De esta manera, los delincuentes, con la información cuyo aporte permitió la impericia del cliente, efectuaron diversas transacciones y cargos por el valor de **\$3.615.100.-**

Indica, que el Banco no ha registrado fallas respecto de su sistema de seguridad, ni tiene reporte alguno de accesos por parte de terceros extraños con vulneraciones de seguridad, en las fechas en que el Cliente señaló se produjeron las operaciones que desconoce.

Concluye que de acuerdo a lo indicado, existen sólo dos alternativas que permiten explicar el actuar de la parte demandada, esto es: a) Las transacciones fueron realizadas por la propia parte demandada; o b) La cliente incurrió en un descuido o faltade cuidado tan grave de su obligación de

custodia y protección de sus productos claves y/o dispositivos de seguridad estipulados en el contrato suscrito con el Banco, que permitió a terceros realizar dichas operaciones.

Previas citas legales y jurisprudenciales, solicita se acoja la demanda deducida en contra de doña **JOHANA ANDREA JAÑA CASTRO**, y en definitiva, se declare el actuar doloso o al menos culpable de la demandada, se proceda a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos que solicitó y obtuvo del banco, ordenándole restituir la cantidad de \$1.084.013, equivalente a 35 UF, a la fecha del abono realizado por el Banco, más los correspondientes reajustes e intereses devengados desde el día 27 de diciembre de 2021, correspondiente a la época del abono normativo, hasta la de su efectivo pago o restitución; se deje sin efecto la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamadas por el cliente, equivalente a \$2.531.087, y se le condene en costas.

asimismo, la demandante, no compareció a la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada en estos autos, como tampoco, solicitó, oportunamente, su suspensión.

TERCERO: Que, la demandada, legal y oportunamente emplazada, no compareció a la audiencia, quedando rebelde para todos los efectos legales.

CUARTO: Que, de acuerdo a los antecedentes allegados al proceso, apreciados según las reglas de la sana crítica, se tienen por acreditados los siguientes hechos:

1.- Que, desde la Chequera Electrónica o Cuenta Vista N°324-7-047800-3, perteneciente a doña **JOHANA ANDREA JAÑA CASTRO**, con fecha **17 de mayo de 2021**, se descontaron fondos por concepto de 11 transferencias electrónica y 6 pagos de servicios, por la suma total de **\$3.615.100.-**

2.- Que, con fecha **17 de mayo de 2021**, **Banco del Estado de Chile**, procedió al bloque de los productos de doña **JOHANA ANDREA JAÑA CASTRO**.

3.- Que, con fecha **28 de diciembre de 2021**, **Banco del Estado de Chile**, comunicó a la demandada de autos, doña **JOHANA ANDREA JAÑA CASTRO**, el rechazo a su solicitud de cancelación de los cargos o restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, por un monto superior a **35 Unidades de Fomento**; como también el hecho de haber efectuado el abono normativo de la Ley 20.009 y sus modificaciones de la Ley N°21.234, por la suma de **\$1.084.013**, bajo la glosa "Devolución Ley de Fraude".

4.- Que, la demandada, doña **JOHANA ANDREA JAÑA CASTRO**, con fecha 17 de mayo de 2021, objetó las operaciones cargadas a su cuenta, lo que motivó el bloqueo por parte del Banco del Estado de Chile, de sus productos, efectuado en idéntica fecha; y posteriormente, con fecha 22 de diciembre de 2021, reclamó telefónicamente respecto del rechazo de su solicitud de restitución de fondos. Estas últimas circunstancias, se desprenden del tenor de la comunicación de **Banco del Estado de Chile**, de fecha 28 de diciembre de 2021, precedentemente citada.

QUINTO: Que, de esta manera, la controversia en la especie, se reduce a determinar si las operaciones bancarias materia de esta discusión, tienen su causa u origen en un actuar culpable o doloso de la demandada, **Sra. JAÑA CASTRO**, o por el contrario, en un incumplimiento por parte del

demandante, Banco Estado de Chile, de las obligaciones y prestaciones derivadas del contrato de depósito bancario.

SEXTO: Que, sobre el particular, cabe tener presente que los bancos, conforme a lo dispuesto por el artículo 40 de la Ley General de Bancos, son entidades que se dedican a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceden a la intermediación financiera, hacen rentas estos dineros y realizan toda otra operación que permita la ley, pudiendo celebrar con sus clientes diversos contratos a efectos de brindarles dichos servicios.

Ahora bien, la Ley N°20.009, modificada por la Ley N°21.234 del 29 de mayo de 2020, establece un Régimen de Limitación de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Pago y Transacciones Electrónicas en Caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude.

En efecto, en su artículo 2, dispone que: "Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los "usuarios", podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor".

Por su parte, la misma ley, en los párrafos 5 y 6 de su artículo 4, señala que: "En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.

El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito".

SÉPTIMO: Que, unido a lo anterior, debe tenerse presente, además, lo dispuesto en el Capítulo 1-7, punto 4.2 de la Recopilación Actualizada de Normas, Circular N°3.627, dictada el 28 de noviembre 2017 por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, indica que: "Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menos tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de éstos y comportamientos que no estén asociados al cliente.

Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente, (por ejemplo, direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que éstos se cometen, modus operandi y puntos de compromisos, entre otros".

OCTAVO: Las cuentas de depósito a la vista o chequeras electrónicas, son cuentas en las cuales el titular puede efectuar depósitos y giros directamente en las sucursales del Banco a través de ventanilla, por entorno Web o utilizando medios electrónicos como tarjetas de débito, pudiendo de esta forma, utilizar los cajeros electrónicos para realizar sus operaciones. La regulación de este

instrumento financiero se encuentra en el Capítulo III.E.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

De lo dicho, se desprende que constituye un elemento esencial en el referido contrato, la entrega de ciertas cantidades de dinero al banco, bajo la modalidad de la figura del depósito, resultando ilustrativo al efecto, la definición contenida en el artículo 2.221 del Código Civil que señala: "contrato en que se confía una cosa corporal a una persona que se encarga de guardarla y de restituirla en especie".

En el presente caso, al recaer el depósito en una suma de dinero que no está destinada a mantenerse en arca cerrada, se presumirá que se permite emplearlo, quedando obligado el depositario a restituir igual cantidad en la misma moneda. Esto es, lo que en doctrina se denomina como depósito irregular, regido por las reglas generales del depósito propiamente dicho, con las salvedades asociadas a que la cosa depositada se recibe en género, "dinero o cosa fungible" y debe ser restituida en un monto equivalente y no en especie, como es que, a menos, que se acuerde lo contrario, el depositario, puede servirse de la cosa que le ha sido entregada, adquiriendo a cambio, el deber de enterarla en otro tanto cuando le sea requerida, en consecuencia, se hace dueño de la cosa que recibe, siendo este contrato de depósito un título traslativo de dominio y no de mera tenencia como ocurre en el depósito ordinario.

NOVENO: Que, de lo que viene dicho, indudablemente, la obligación esencial del banco es la restitución de las sumas depositadas, esto es, la misma cantidad de dinero que ha recibido, por cuanto se trata de un depósito de cosas fungibles, cuya propiedad, adquiere.

DÉCIMO: Que, así las cosas, aún cuando el fraude informático se haya ejecutado mediante el uso irregular de las datos y claves bancarias personales de la demandada, no resulta posible soslayar que lo sustraído es dinero fungible que se confunde con otros de igual poder liberatorio, con lo que resulta no sólo jurídica sino físicamente imposible sostener y menos acreditar la exacta identidad de las especies sustraídas mediante el fraude ejecutado a través de la cuenta bancaria del actor, circunstancia que fuerza a concluir que el único afectado por el engaño referido es el propio Banco demandante, dada su calidad de propietario del dinero y al ser en quien recae, finalmente, el deber de eficaz custodia material de éste, debiendo adoptar al efecto, todas las medidas de seguridad necesarias para proteger adecuadamente el dinero bajo su resguardo, no pudiendo pretender trasladar los efectos del fraude bancario a la demandada, so pena de estar afectando y/o vulnerando su patrimonio.

UNDÉCIMO: Que, conforme puede apreciarse del mérito de los antecedentes allegados al proceso, el demandante, Banco del Estado de Chile, no ocupó la debida diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones como depositario, desde el momento que no prestó a la demandada, **Sra. JAÑA CASTRO**, la debida seguridad de sus productos financieros, al no haber informado en forma oportuna e inmediata, las operaciones que se efectuaron con cargo a su Chequera Electrónica o Cuenta Vista, en un mismo día, por sumas o cantidades que exceden el monto diario, que ordinariamente, se establecen para dichas transacciones, por lo que infringió el deber de seguridad

que debió otorgar a la demandada, no dando cumplimiento en forma estricta lo dispuesto en la Ley N°20.009, actuando negligentemente, desde que si se hubieren ejecutado medidas tendientes a detectar y frenar aquellas transacciones en forma efectiva, no hubiese tenido lugar engaño y el manejo de operaciones de compras y transferencias, por parte de terceros que accedieron a la cuenta vista de la demandada.

DUODÉCIMO: Que, la restante prueba no analizada, en nada adiciona o modifica a lo que viene decidido.

Y VISTOS, ADEMÁS: Lo dispuesto en las Leyes, 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Ley N°20.009, modificada por Ley N°21.234 de 20 de mayo de 2020; artículo 2211 del Código Civil, Art.40 Ley General de Bancos, Capítulo III.E.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile; y Capítulo 1-7, punto 4.2 de la Recopilación Actualizada de Normas, Circular N°3.627, dictada el 28 de noviembre de 2017, por Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; y en especial, a las reglas de la sana crítica, **SE RESUELVE:**

1°. - **QUE**, se rechaza la demanda de fojas 1 y siguientes deducida por **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en contra de doña **JOHANA ANDREA JAÑA CASTRO**, por no existir antecedentes suficientes que permitan acreditar culpa o dolo por haber reclamado de las operaciones y transacciones efectuadas con cargo a su Chequera Electrónica o Cuenta Vista, conforme a los razonamientos contenidos en los considerandos séptimo a undécimo, precedentes.

2°. - Que, conforme a lo que viene decidido y a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N°20.009, el demandante, Banco del Estado de Chile, deberá restituir a doña **JOHANA ANDREA JAÑA CASTRO**, el saldo retenido de **\$2.531.087**, (dos millones quinientos treinta y un mil, ochenta y siete, pesos), debidamente reajustado conforme a la tasa de interés máximo convencional calculada desde la fecha del aviso, esto es, 17 de mayo de 2020, hasta la de su efectivo pago.

3°. - Que, se condena en costas a la demandante Banco del Estado de Chile, conforme a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N°20.009.

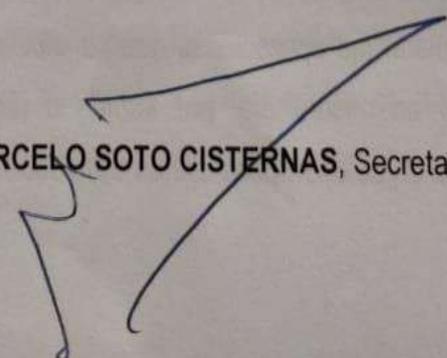
ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE, en su oportunidad.

Rol N°1062-XV-2022.-

ANOTADO

Dictada por **JORGE FIGUEROA GONZALEZ**, Juez Titular.

Autorizada por **E. MARCELO SOTO CISTERNAS**, Secretario Titular.



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUENTE ALTO**

Emiliana Subercaseaux de Concha N°165
Puente Alto

C É D U L A

PUENTE ALTO, 20 de septiembre de 2022.

NOTIFÍQUESE: CARLOS FELIPE CORRO CALDERÓN.

Domiciliado en: CERRO EL PLOMO 5931, OFICINA 1507, LAS CONDES.

Causa Rol N°: 290.889-3, la sentencia definitiva adjunta.

OBSERVACIÓN: Esta notificación deberá practicarse por cédula, entregándose copia de la sentencia definitiva que se adjunta, a cualquiera persona adulta del domicilio señalado o, en su defecto, fijándose en la puerta o de otro modo que permita a la persona tomar conocimiento de la sentencia.



Lily Muñoz Rodríguez
Secretaria Subrogante

ACTA DE DILIGENCIA

FECHA Y HORA DE LA NOTIFICACION: 23-09-22

RESULTADO DE LA DILIGENCIA:

NOMBRE/FIRMA DEL FUNCIONARIO MUNICIPAL:

Eduardo Madrid Gómez
Receptor Municipal
Municipalidad de Puente Alto

Mina

Puente Alto, quince de septiembre de dos mil veintidós.

Por ingresado a mi despacho, con esta fecha.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:



Que, a fojas 63, don Carlos Felipe Corro Calderón, abogado, cédula de identidad N°17.189.147-7, en representación de "**BANCO DEL ESTADO DE CHILE**", sociedad de giro bancario, RUT N°97.030.000-7, ambos con domicilio en avenida Cerro El Plomo N°5931, oficina 1507, comuna de Las Condes, interpuso una demanda civil en contra de don **JORGE ANDRÉS GUTIÉRREZ TRAPP**, ignora su profesión u oficio, cédula de identidad N°17.609.722-1, domiciliado en Lomas del Parque N°0104 comuna de Puente Alto, fundada en que el día 13 de abril de 2022, él objetó 4 transacciones desde su chequera electrónica y 2 operaciones desde su cuenta Rut, las que fueron realizadas a través del canal internet y aplicaciones instaladas en el teléfono móvil del cliente, para lo cual, se necesitan las contraseñas de responsabilidad exclusivas de éste, ingresando correctamente la clave secreta, la que debiese ser conocida sólo por él, además, las transacciones reclamadas fueron autorizadas mediante el uso del dispositivo BEPASS, sumado a la tercera clave, la cual, se envió al teléfono móvil registrado como dato seguro; según lo manifestado por él, mediante llamada telefónica, autorizó las operaciones realizadas desde sus productos bancarios. Sin perjuicio de lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°20.009, el banco, al recibir el reclamo, abonó a su cuenta la suma de UF 35, por lo cual, luego de levantados los antecedentes se dedujo la presente acción, solicitando que, en definitiva, se declare que el demandado obró con dolo o negligencia grave y que restituya la suma de UF 35, en costas y, además, que se declare que el banco no está obligado a cancelar los cargos o a restituir las operaciones cuestionadas por la demandada, en mérito de los fundamentos allí señalados;

Que, a fojas 84, se notificó por cédula la demanda civil de fojas 63, con su proveído y piezas procesales pertinentes, a don Jorge Andrés Gutiérrez Trapp;

Que, a fojas 112, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, con la asistencia del demandante

“BANCO DEL ESTADO DE CHILE”, representado por su apoderado doña Carmen Paz Serqueira Rubio, oportunidad en que se tuvo por contestada la demanda civil de autos, en rebeldía de don Jorge Andrés Gutiérrez Trapp y se rindió la prueba que allí se consignó; y,

Que, a fojas 113, se evacuó la audiencia de percepción documental, con la sola asistencia de la parte demandante de “BANCO DEL ESTADO DE CHILE”, representado por su apoderado don Cristóbal Santiago Cabezas Espinoza, quedando los autos para resolver.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 63, don Carlos Felipe Corro Calderón, abogado, cédula de identidad N°17.189.147-7, en representación de “BANCO DEL ESTADO DE CHILE”, interpuso una demanda civil en contra de don JORGE ANDRÉS GUTIÉRREZ TRAPP, ya individualizados, fundada en que el día 13 de abril de 2022, él objetó 4 transacciones desde su chequera electrónica y 2 operaciones desde su cuenta Rut, las que fueron realizadas a través del canal internet y aplicaciones instaladas en el teléfono móvil del cliente, para lo cual, se necesitan las contraseñas de responsabilidad exclusivas de éste, ingresando correctamente la clave secreta, la que debiese ser conocida sólo por él, además, las transacciones reclamadas fueron autorizadas mediante el uso del dispositivo BEPASS, sumado a la tercera clave, la cual, se envió al teléfono móvil registrado como dato seguro; según lo manifestado por él, mediante llamada telefónica, autorizó las operaciones realizadas desde sus productos bancarios. Sin perjuicio de lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°20.009, el banco, al recibir el reclamo, abonó a su cuenta la suma de UF 35, por lo cual, luego de levantados los antecedentes se dedujo la presente acción, solicitando que, en definitiva, se declare que el demandado obró con dolo o negligencia grave y que restituya la suma de UF 35, en costas y, además, que se declare que el banco no está obligado a cancelar los cargos o a restituir las operaciones cuestionadas por la demandada, en mérito de los fundamentos allí señalados.

SEGUNDO: Que, a fojas 112, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que se tuvo por contestada la demanda civil, en rebeldía de don JORGE ANDRÉS GUTIÉRREZ





TRAPP, no aportando medio probatorio alguno que permita desvirtuar las imputaciones hechas en su contra y que le eximan de responsabilidad civil.

TERCERO: Que, a fojas 113, se evacuó el audiencia de percepción documental, oportunidad en que se exhibió un audio de la contestadora automática del servicio de emergencias del Banco Estado, la cual, solicita diferentes acciones a realizar, ingresando datos personales y claves de la tarjeta de crédito, luego de varios ingresos en la grabación, esta señala que el usuario será contactado con un ejecutivo, acto seguido contesta una ejecutiva llamada Karina, a lo que el usuario se identifica como Jorge y añade que se encuentra nervioso ya que lo acaban de estafar, confirmando que entregó a un supuesto ejecutivo bancario, la clave "BEPASS".

CUARTO: Que, con el mérito de la demanda civil de fojas 63 y de los demás antecedentes allegados al proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, se encuentra suficientemente acreditado que, don JORGE ANDRÉS GUTIÉRREZ TRAPP obró con culpa grave, negligencia grave o culpa, lata que, según lo define el artículo 44 del Código Civil, consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios, culpa que, en materias civiles, equivale al dolo, ello, respecto de la utilización de su tarjeta de débito del emisor "BANCO DEL ESTADO DE CHILE" y, en consecuencia, las 6 transacciones que él objetó, carecen de justificación alguna, al acreditarse que las operaciones fueron realizadas ingresando correctamente la clave secreta, la que debía ser conocida sólo por él, no utilizando los mecanismos de seguridad ofrecidos por dicho banco, dándole un aviso tardío de las transacciones supuestamente realizadas en forma fraudulenta. Así, se desprende de las siguientes piezas procesales: a) Copia de la Cartola Instantánea Chequera Electrónica y de Cuenta Rut, donde constan parte de los movimientos impugnados y la devolución de las 35 UF reglamentarias bajo la glosa "Devolución Ley de Fraudes", de fojas 44 y 46; b) Respuesta a Requerimiento N°15174734, de fojas 47; c) Informe técnico de reclamo N°15176734, de fecha 3 de junio de 2022, que concluyó que las operaciones reclamadas fueron realizadas con la tarjeta de coordenadas y tercera clave del cliente, de fojas 85 y siguientes; y, f)

Percepción de la grabación de audio contenida en un pendrive, correspondiente a la contestadora automática del servicio de emergencias del Banco Estado, exhibido a fojas 113.

QUINTO: Que la parte demandada de don JORGE ANDRÉS GUTIÉRREZ TRAPP, correspondiéndole, no rindió prueba alguna tendiente a acreditar que el actor civil, no adoptó las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en la Ley N°20.009, que estableció un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude o que haya incurrido en un incumplimiento de su obligación de resguardar la prestación segura de los servicios propios de toda entidad bancaria, en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N°19.496.

SEXTO: Que, esta sentenciadora, apreciando la prueba rendida conforme a las reglas de la sana crítica, regula el monto de la indemnización que la parte demandada de don JORGE ANDRÉS GUTIÉRREZ TRAPP deberá pagarle a la parte demandante de "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", en la suma única y total de UF 35 (treinta y cinco unidades de fomento), por la devolución del dinero recibido por ésta, en conformidad a lo dispuesto al artículo 5 de la Ley N°20.009, estimándose que el demandante no se encuentra obligado a pagar cargos ni a restituir la diferencia de las operaciones cuestionadas por ella, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 1.698 del Código Civil, 13, 14 y 52 de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, artículos 44 y 1.546 del Código Civil y la Ley N°20.009, se declara:

a) Que ha lugar a la demanda civil de fojas 4 y, en consecuencia, se condena a don JORGE ANDRÉS GUTIÉRREZ TRAPP, a pagarle a "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", ya individualizados, la suma única y total de 35 UF (treinta y cinco unidades de fomento), que le fuese abonado debido a su reclamo, por las razones señaladas en los considerandos primero a sexto de esta sentencia definitiva, con costas; y,



b) Que "BANCO DEL ESTADO DE CHILE" no se encuentra obligado a pagar cargos ni a restituir la diferencia de las operaciones cuestionadas por don JORGE ANDRÉS GUTIÉRREZ TRAPP.

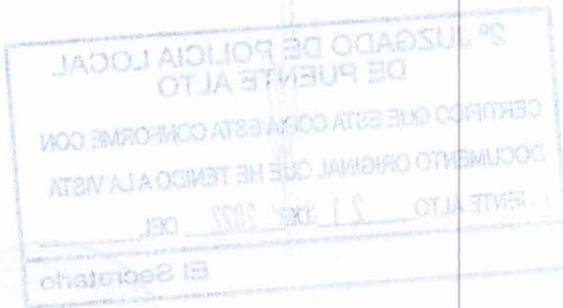
Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

NOTIFÍQUESE por cédula.

Rol N°290.889-3.



Dictada por doña María Carolina Martínez Castillo, Jueza Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.



2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE PUENTE ALTO
CERTIFICO QUE ESTA COPIA ESTA CONFORME CON
DOCUMENTO ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA
PUENTE ALTO 21 de Set 2022 DEL
El Secretario



I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL



104.929/CV.

Cerrillos, veintiuno de Septiembre de dos mil veintidós.

VISTOS:

1) A fojas 36 y siguientes don CARLOS FELIPE CORRO CALDERÓN, abogado, en representación de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, entidad representada por don Juan Cooper Álvarez, ingeniero comercial, domiciliados en Cerro El Plomo N° 5931, oficina 1507, comuna de Las Condes, interpuso de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 20.009, acción especial en contra de doña ADRIANA DEL CARMEN ESCOBAR ATENAS, domiciliada en calle Critias N° 1784, comuna de Cerrillos, solicitando: a) que se declare que la clienta actuó con dolo o culpa grave (alternativamente una u otra), permitiendo la realización de operaciones bancarias que desconoce haber realizado o autorizado, cuya cancelación y/o restitución de fondos solicitó y obtuvo de parte del Banco del Estado; b) que se proceda también, a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos ya efectuada, ordenando a la clienta restituir la cantidad de \$1.092.724, equivalente a las 35 Unidades de Fomento, con los correspondientes reajustes e intereses devengados desde el 1 de Febrero de 2022, fecha en que el Banco realizó la restitución original, hasta la fecha efectiva del pago o restitución a éste; c) que se deje sin efecto la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 Unidades de Fomento reclamado por la clienta, equivalente a \$187.022; y, d) que la demandada sea condenada en costas.

Fundó su presentación en que el día 25 de Enero de 2022, la clienta formuló un aviso ante el Banco a través del canal de atención telefónico, con la intención de comunicar y denunciar un supuesto hecho del que aseguraba haber sido víctima, requiriendo del Banco la cancelación de los cargos efectuados y la restitución de los montos supuestamente

F94

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

defraudados, por operaciones comprendidas entre las fechas contables desde el 14 de Julio de 2021 al 24 de Enero de 2022. Indicó que gran parte de esas transacciones objetadas infringirían lo dispuesto en el artículo 4, inciso 2°, de la Ley N° 20.009, quedando fuera de la presente acción y no correspondiendo que el Banco las pague, ya que al momento del reclamo, había precluido el derecho de la demandada de reclamarlos y obtener una restitución. Preciso que todo movimiento anterior al 26 de Septiembre de 2021, inclusive, debe quedar fuera del reclamo. En base a lo anterior, sostuvo que los únicos movimientos que pueden ingresar al reclamo y que son parte de esta acción, son las transferencias bancarias ocurridas desde el 4 de octubre de 2021, hasta el 24 de Enero de 2022, los que en total suman la cantidad de \$1.279.746. Destacó que la clienta dio aviso de no haber realizado ni autorizado las compras en comercios virtuales efectuadas desde su cuenta RUT.

En cuanto a la investigación de los hechos, indicó que el área de reclamos del Banco, específicamente el Departamento experto en este tipo de contingencias, concluyó que las operaciones informadas por la clienta como desconocidas, eran consecuencia de una conducta dolosa o, a lo menos, gravemente culpable de parte de la demandada. Preciso que las transacciones fueron realizadas a través del canal de internet, para el que se necesitan las diversas contraseñas y elementos confidenciales que son de responsabilidad exclusiva de la clienta, sin mediar responsabilidad del Banco en el manejo de dichos datos. Agregó, asimismo, que las compras reclamadas exigían también la inclusión de información de la tarjeta del cliente y del código CVV, siendo todas ellas notificadas al correo electrónico registrado por la clienta como dato seguro. En cuanto a las transacciones desconocidas por la demandada, destacó que se necesitaron a lo menos, tres niveles de información, que configuran tres pasos para el enrolamiento de una tarjeta: la serie de 16 dígitos que se encuentra en la cara frontal de la tarjeta; la fecha de caducidad de la tarjeta; y el código CVV, que se encuentra en el reverso de la misma. Aclaró también que necesariamente la demandada debía contar físicamente con la tarjeta o bien, con fotografías de la misma, lo que permitiría

F-95

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

concluir que no se vulneraron los medios de seguridad del Banco. Señaló que el actuar imprudente de la titular de los productos, el mal manejo de sus dispositivos, ya sea que los hubiere proporcionado a terceros y/o que hubiere permitido la captura de sus datos, permitió que se perpetraran las transacciones objeto del juicio, por lo que la acción deducida en estos autos debería ser acogida, con costas. Narró asimismo, que de la información recabada resultó particularmente llamativo que la demandada, luego de 6 meses de concretizada la primera de las innumerables operaciones, proceda a realizar el reclamo de las mismas, aun cuando estuvo en total conocimiento de ellas ya que se le notificaban al correo electrónico. Explicó que las operaciones impugnadas se enmarcan en el comportamiento habitual de la clienta, ya que para ella eran de frecuente uso las compras en comercios virtuales, mediante aplicaciones para móviles, etc. Lo anterior, sostuvo, sería aún más evidente al considerar el hecho de que existen compras en comercios virtuales como suscripciones a servicios de películas y en línea (streaming), que no se encuentran dentro de las operaciones impugnadas.

Explicó que todo lo expuesto permitiría concluir que las operaciones fueron realizadas por la propia demandada o bien, se materializarían en la impericia de la misma en el manejo de sus productos. En línea con lo anterior destacó, que se puede concluir que la demandada portaba registro escrito o fotográfico de dicha información en su móvil, la que habría compartido con familiares o terceros, permitiendo las operaciones desconocidas. En cuanto a las medidas de seguridad del Banco, indicó que no se registraron fallas respecto de su sistema de seguridad, ni reporte alguno de acceso de terceros extraños con vulneraciones de ese tipo, en las fechas en que la clienta señaló que se produjeron las operaciones que desconoce. Finalizó su exposición refiriéndose al vasto número de medidas preventivas que posee el Banco, tanto durante la ejecución de las transacciones como con posterioridad a su concreción, que darían cuenta de los más altos estándares de seguridad en la industria, todo ello con el objeto de prevenir la clase de fraudes como los reclamados por la clienta.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

A fojas 70 consta haberse notificado la demanda a la demandada.

2) Que a fojas 91 se celebró el comparendo de contestación y prueba, con la sola asistencia de la parte demandante.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que se estima pertinente, para efectos de resolver la controversia planteada, recordar que en Mayo de 2020, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.234 que "*Limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude*". Dicho cuerpo legal estuvo dirigido a modificar el marco normativo existente hasta esa época consagrado en la Ley N° 20.009, publicada en el Diario Oficial del 1 de Abril de 2005, la que solo contemplaba un régimen de exención de responsabilidad frente a los supuestos de robo, extravío y hurto de las tarjetas de crédito o débito, en la medida en que el usuario del medio de pago tuviera conocimiento del ilícito del que fue víctima y diera cuenta de ello al emisor. En efecto, el legislador logró identificar un cambio importante en la realidad comercial de la época, y se reconocieron nuevas formas de vulneración de las transacciones financieras, producto del crecimiento y avance explosivo de las nuevas tecnologías en este campo, por lo que se hizo necesario extender el ámbito de aplicación de la Ley N° 20.009 a otros medios de pago no contemplados por ella, considerándose ahora no sólo los ilícitos con o sin tarjeta presente, sino también los fraudes que afectaban a las transacciones electrónicas y digitales, dejándose abierta la posibilidad de seguir incorporando nuevos medios de pago mediante una redacción amplia de lo que debe entenderse por ellos.

SEGUNDO: Que producto de lo anterior, se estableció a través de la Ley N° 21.234 la exención de responsabilidad del usuario, respecto de las operaciones efectuadas con posterioridad al bloqueo del medio de pago, correspondiendo al emisor soportar las consecuencias de tales transacciones. Respecto de las operaciones anteriores al aviso, el legislador invirtió la carga de la prueba, trasladándose íntegramente al emisor del medio de pago, pues, tal como el Director Jurídico de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de la época, don

797

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

Andrés Prieto, comentó en la discusión general del proyecto llevada a cabo en la sesión del día 12 de Julio de 2017, *“los usuarios de los medios de pago carecen de los elementos probatorios para revertir la presunción de mal uso del instrumento. El control no lo tiene el usuario, y, por lo tanto, no tiene modo de revertir una presunción de mal uso. Además, efectivamente los sistemas a través de los cuales se opera el medio de pago, son administrados en forma habitual por terceros relacionados al emisor o contratados por éste”*. A juicio de este sentenciador, es esta una de las principales virtudes que puede atribuírsele a la Ley N° 21.234, pues en concordancia con los principios establecidos en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se logró identificar y abordar la indefensión en la que el consumidor y usuario del medio de pago se encontraba, en términos probatorios respecto del emisor o prestador, en virtud de las normas que originalmente consagraba la Ley N° 20.009.

TERCERO: Que habiéndose establecido la base que sirve de apoyo a este tribunal para ponderar los hechos y los medios de prueba aportados, corresponde señalar que el Banco del Estado de Chile, no señala directamente en su demanda cuál es el monto total que la usuaria señora Adriana del Carmen Escobar alegó como defraudado, limitándose a entregar una explicación de la forma como determinó, en virtud del artículo 4 de la Ley N° 20.009, qué operaciones estarían incluidas dentro del reclamo, qué operaciones estarían excluidas y cuál es el monto que, en base a la distinción anterior, debería considerarse como efectivamente defraudado. Debe recordarse que el artículo 4, inciso segundo, de la Ley N° 20.009 establece lo siguiente: *“El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario”* .

CUARTO: Que en virtud de lo anterior, corresponde precisar que: a) la demandante afirmó que el día 1 de Febrero de 2022 pagó a la señora Escobar Atenas la cantidad de \$1.092.724 con la finalidad de dar cumplimiento a la obligación legal establecida en el artículo 5, inciso 1° , de la Ley N° 20.009. Lo anterior no fue objetado por la contraria en

F-98

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

atención a su rebeldía durante el comparendo de estilo; b) Indicó también que la cantidad que no debía restituirse por el Banco por sobre las 35 Unidades de Fomento a que se refiere el artículo 5, inciso 2°, de la Ley N° 20.009, ascendía a \$187.022; c) Asimismo, especificó que las operaciones desconocidas se habrían realizado en las fechas contables comprendidas entre el 14 de Julio de 2021 y el 24 de Enero de 2022; y, d) Finalmente aseveró que el monto total defraudado era de \$1.279.746. Esta suma también aparece mencionada en el documento que rola a fojas 72 y siguientes, denominado Ficha Técnica de Reclamo.

QUINTO: Que sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, y para una mejor comprensión de la controversia sometida a la decisión del tribunal, corresponde precisar que del análisis en conjunto del escrito de demanda y de los documentos que rolan a fojas 33, 34 y 35, y a fojas 72 y siguientes, puede comprenderse que el monto total que se reclamó como defraudado por la usuaria, es la cantidad de \$2.582.982, que corresponde a todas las compras virtuales que se habrían ejecutado con su cuenta RUT, entre el 14 de Julio de 2021 y el 24 de Enero de 2022 sin su consentimiento. En este punto, es posible determinar que la entidad demandante aplicó el artículo 4, inciso 2°, de la Ley N° 20.009, y distinguió entre las operaciones ejecutadas por la consumidora fuera del plazo de 120 días a que se refiere la norma, y aquellas transacciones que se ejecutaron dentro del plazo anterior. En razón de esto, nos encontramos con que las operaciones anteriores a los 120 días fueron evaluadas en la cantidad de \$1.303.236, y aquellas que serían objeto de la acción deducida, fueron evaluadas en la cantidad de \$1.279.746.

SEXTO: Que, se establecen como hechos ciertos los siguientes: que el reclamo formulado por la clienta tuvo lugar el día 25 de Enero de 2022, tal como mencionan la demanda y el informe del Banco que rola a fojas 72 y siguientes. En cuanto al periodo que abarcaron las operaciones reclamadas, la demandante también precisó que ellas se ejecutaron entre los días 14 de Julio de 2021 y el 24 de Enero de 2022. Ello quiere decir que su reclamo sólo podía comprender, computando el plazo de 120 días corridos a que se refiere el artículo 4, inciso 2°, de la Ley N° 20.009,

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

las operaciones que se ejecutaron hasta el día 27 de septiembre de 2021. Del análisis que puede hacerse de las tablas de operaciones desconocidas, que forman parte de la demanda del Banco del Estado, puede verificarse que la demandante solo consideró como parte del reclamo los movimientos que se efectuaron desde el 4 de Octubre de 2021 en adelante, por lo que, no existiendo oposición de la contraria en orden a reclamar y determinar cuáles son las transacciones desconocidas, se dará por acreditado que son aquellas que se mencionan en la demanda, específicamente en aquella parte de la tabla que rola de fojas 42 a 45 y cuyo monto asciende a la cantidad de \$1.279.746 como se señaló en la demanda.

SÉPTIMO: Que realizado el cálculo anterior, se corrobora que el monto reclamado por el usuario ante el Banco ascendió a \$1.279.746; que la cantidad que se pagó a la usuaria equivalente a las 35 Unidades de Fomento a que se refiere el artículo 5, inciso 1, de la Ley N° 20.009, ascendió a \$1.092.724 y que, por lo tanto, la controversia sobre el monto que el Banco retuvo y que no ha pagado a la consumidora en virtud de lo dispuesto en el artículo 5, inciso 2°, y artículo 4° de la Ley N° 20.009, efectivamente corresponde a la cantidad de \$187.022.

OCTAVO: Que conocida la pretensión del Banco demandante, corresponde referirse a la carga de la prueba de los hechos materia del juicio. Fluye de lo expuesto en los primeros considerandos de este fallo, que la carga de la prueba recae plenamente en la empresa demandante, quien debió acreditar que la usuaria doña Adriana del Carmen Escobar Atenas, obró con dolo o culpa grave en el empleo del medio de pago que fue objeto de fraude. En efecto, la prueba de esta circunstancia es lo único que puede justificar la procedencia de la solicitud del Banco, destinada a obtener que la usuaria le devuelva la cantidad que le pagó, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5, inciso 1°, de la Ley N° 20.009, y que no se vea obligado el Banco a devolver la cantidad o saldo a que se refiere el inciso 2, de la norma recién citada.

NOVENO: Que, corresponde reforzar la nueva modificación a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, mediante la Ley N° 21.398 que *“Establece medidas para incentivar la protección de*

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

los consumidores” , publicada en el Diario Oficial del 24 de Diciembre de 2021, que incorporó un nuevo artículo 2 ter, que otorga consagración legal al principio pro consumidor, señalando que *“Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° , del Título Preliminar del Código Civil.”* .

DÉCIMO: Que, debe reiterarse que la parte demandada no compareció a defenderse pese a estar válidamente notificada, por lo que tampoco aportó medios de prueba, lo que significa que se resolverá la controversia en base a los antecedentes aportados únicamente por el Banco demandante.

DÉCIMO PRIMERO: Que la parte demandante para efectos de acreditar sus dichos acompañó los siguientes documentos: (1) de fojas 4 a 11, *“Informe Técnico Web”* emitido por el perito judicial y experto en comunicación e informática, don Francisco Javier Varas Undurraga; (2) de fojas 12 a 26 vuelta, protocolización de informe *“Concienciación Seguridad de la Información y Ciberseguridad hacia clientes”* , otorgado ante la Notario Público María Soledad Santos Muñoz, el 16 de Diciembre de 2021; (3) de fojas 27 a 30, las cartolas históricas N° s 013, 014, 015 y 016, que dan cuenta del registro de operaciones del año 2021 de la demandada, donde figuran parte de las operaciones impugnadas; (4) a fojas 31 y 32, las cartolas N° s 001 y N° 002 que dan cuenta del registro de operaciones de los años 2021 y 2022 de la demandada, en las que figuran parte de las operaciones impugnadas; (5) a fojas 33, cartola instantánea de chequera electrónica, donde figuran parte de las operaciones impugnadas, y el pago por el Banco del abono legal de las 35 Unidades de Fomento a su clienta; (6) a fojas 34 y 35, un documento denominado REF: Respuesta (del Banco) a requerimiento N° 12919282-ME, mediante el cual el Banco demandante comunicó a su clienta la decisión de ejercer acciones legales y dio cuenta del cumplimiento del abono legal de 35 Unidades de Fomento; (7) a fojas 1 a 3 vuelta, mandato judicial otorgado por escritura pública el 10 de Enero de 2022, donde consta la personería del abogado don Carlos Felipe Andrés Corro Calderón para representar al Banco

T.100

F101

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

del Estado de Chile; (8) de fojas 72 a 82 vuelta, una ficha técnica de reclamo emitida por el Banco del Estado, de fecha 15 de Mayo de 2022, a través de Loreto Bahamondes Moraga, Gerente de Operaciones Mayorista del Banco; y, (9) de fojas 83 a 89, y luego, a fojas 90, dos certificados emitidos por el Notario Público de Santiago don Juan Ignacio San Martín Schroder.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, los hechos que dieron origen a estos antecedentes, comenzaron con un reclamo que interpuso la usuaria doña Adriana del Carmen Escobar Atenas ante el Banco del Estado de Chile, el día 25 de Enero de 2022. En este punto conviene detenerse y señalar, que la entidad demandante se limitó a describir las medidas de seguridad que posee el Banco, y cómo ellas operan en términos generales, entregando antecedentes insuficientes para comprender cómo, en el caso concreto, se habrían llevado a cabo las operaciones desconocidas por la consumidora, y cómo esta última habría contribuido con su conducta dolosa o mediando culpa grave, a la ejecución de las mismas.

DÉCIMO TERCERO: Que en consecuencia, la demandante no acreditó cómo, cuándo y de qué manera habría ocurrido el fraude que afectó a uno de sus medios de pago, contexto esencial para lograr entender los hechos en los que funda su pretensión. No se acreditó la participación con dolo o culpa grave de la demandada en las operaciones fraudulentas desconocidas, resultando la prueba documental rendida totalmente insuficiente para dar por acreditado aquello. En efecto, el certificado que rola a fojas 72 y siguientes, que emana de la propia entidad bancaria demandante, solo se limita a individualizar los datos del reclamo que formuló la usuaria, esto es, la fecha del reclamo, la fecha/hora de bloqueo de los productos, número y monto de transacciones reclamadas, sin referirse a su contenido y enfocándose únicamente en explicar, en forma general, cómo se llevan a cabo las transacciones y transferencias vía web. El informe que rola a fojas 4 y siguientes, se enfoca en la prueba de las mismas circunstancias antes expuestas, analizando extensamente las medidas de seguridad de las transacciones que se realizan a través del sitio web de la parte demandante. Y, por su parte, el informe de

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

Concienciación de Seguridad de la Información y Ciberseguridad hacia Clientes, que rola a fojas 12 y siguientes, solo permite conocer las campañas publicitarias que realiza el Banco para educar, advertir y mantener informados a sus clientes, sobre los posibles fraudes que pueden afectar sus medios de pago.

DÉCIMO CUARTO: Que en consecuencia, apreciados los medios de prueba de acuerdo con las normas de la sana crítica, aplicando el principio pro consumidor y recayendo en consecuencia la carga de la prueba íntegramente en la parte demandante, se debe concluir que no se acreditó que la demandada ADRIANA DEL CARMEN ESCOBAR ATENAS hubiera actuado con dolo o con culpa grave en el empleo de su cuenta RUT del Banco del Estado de Chile, durante el periodo comprendido entre el 4 de Octubre de 2021 y el 24 de Enero de 2022, respecto de las compras virtuales que ella desconoció, por lo que, necesariamente se rechazará la demanda, debiendo el Banco restituir a la demandada y usuaria de la entidad bancaria, el saldo a que se refiere el inciso segundo, del artículo 5, de la Ley N° 20.009, esto es, la cantidad de \$187.022.

DÉCIMO QUINTO: Que la cantidad expuesta en el considerando precedente, deberá pagarse en la forma que indica el artículo 5° , inciso cuarto, de la Ley N° 20.009, esto es, considerando el valor de la UF al día en que se realizará el pago de la cantidad retenida, debiendo reajustarse aplicándose la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso, más las costas de la causa.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las leyes N° 20.009, 21.234, 21.398, 18.287, 15.231 y 19.496; asimismo, los artículos 1.698 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil, **se declara:**

Que se rechaza la demanda civil interpuesta por el abogado don Carlos Felipe Corro Calderón, en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, entidad representada por don Juan Cooper Álvarez, y que fue dirigida en contra de la demandada doña ADRIANA DEL CARMEN ESCOBAR ATENAS, domiciliada en Critias N° 1784, de esta comuna, por no haberse acreditado que esta última obró con dolo o culpa grave, en las operaciones que

F102

F103

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

desconoció en su reclamo formulado ante el mencionado Banco, el día 25 de Enero de 2022, y se condena al Banco del Estado de Chile a restituir a la consumidora Adriana del Carmen Escobar Atenas el saldo retenido superior a las 35 Unidades de Fomento, a que se refiere el artículo 5, incisos 1° y 2° , de la Ley N° 20.009, en la forma dispuesta en el considerando final de este fallo, cuyo valor asciende a la cantidad de \$187.022 (ciento ochenta y siete mil veintidós pesos), en el plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de esta sentencia, con costas.

ANÓTESE, DÉJESE COPIA Y NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA O CORREO ELECTRÓNICO.

Rol 104.929/CV



DICTADA POR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DOÑA CAROLINA VALDEBENITO NEGRI, SECRETARIA (S)



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago, Lunes 12 de septiembre de 2022

Notifico a Ud. que en el proceso N° **2.076-M-2022 /SCI** se ha dictado sentencia definitiva con fecha **24/08/2022**. SE ADJUNTA SENTENCIA.

SECRETARIA ABOGADO



SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980
CAS.N°10 SUC.TRIBUNALES
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL 2.076-M-2022
CERTIFICADA N° 78105272

SEÑOR (A)
CARLOS FELIPE CORRO CALDERÓN
CERRO EL PLOMO N° 5931 OF. 1507
LAS CONDES



De acuerdo a lo dispuesto en el Inc. 4 del Art. 3 de la Ley 18.287, esta carta debe ser dejada en un lugar visible del domicilio indicado.

Horario de Atención Lunes 13:30 a 17:00, Martes a Viernes 08:30 a 12:30



ROL 2076-2022/SCI

SANTIAGO, 24 de Agosto del año dos mil veintidós.

Atendido el estado del proceso, pasen los autos para dictar sentencia.

V I S T O S:

La demanda especial contemplada en la Ley N° 20.009.-, interpuesta a fojas 68 y siguientes, por **CARLOS FELIPE CORRO CALDERÓN**, abogado, cédula nacional de identidad N° 17.189.147-7, en calidad de mandatario judicial y representación convencional de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut N° 97.030.000-7, todos con domicilio para estos efectos en Cerro El Plomo N° 5931, of. 1507, de la comuna de Las Condes, en contra de **CÉSAR IGNACIO DE JESÚS CAVIEDES CASTILLO**, cédula nacional de identidad N° 19.239.726-k, domiciliado en Víctor Manuel N° 1408, dpto. 106, de la comuna de Santiago, por la que solicita al Tribunal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 20.009, que:

- a.- Declare que ha existido culpa grave o dolo por parte de la demandada, permitiendo la realización de las operaciones que desconoce haber realizado o autorizado, y cuya cancelación y/o restitución de fondos solicitó y obtuvo por parte del Banco.
- b.- Se deje sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada por el Banco, y se ordene a la demandada restituir el abono realizado, por la suma de \$ 1.094.973.-, más reajustes e intereses devengados desde el 09.02.2022 hasta la fecha del pago efectivo o restitución a éste,
- c.- Se deje sin efecto la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamado por la demandada, equivalente a \$ 536.367.- y,
- d.- Se condene al demandado en costas.

A fojas 92, rola resolución que tiene por interpuesta la demanda.

A fojas 94, rola estampado receptorial de notificación por cédula de la demanda.

A fojas 114, rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, celebrada con la asistencia de Carlos Felipe Corro Calderón en representación de Banco del Estado de Chile y, en rebeldía de César Ignacio Caviedes Castillo.

A fojas 118, rola el acta de la audiencia de percepción de documento electrónico, celebrada con la asistencia de María José Acuña Yáñez en representación de Banco del Estado de Chile y, en rebeldía de César Ignacio Caviedes Castillo.

Y C O N S I D E R A N D O:

PRIMERO: Que a fojas 68 y siguientes, Banco del Estado de Chile interpone demanda especial contemplada en la Ley N° 20.009.- fundado en los siguientes hechos:



a.- El demandado formuló el 07.02.2022 aviso ante el Banco, a través del canal de atención telefónica, a fin de comunicar y denunciar un supuesto hecho del que habría sido víctima, requiriéndole la cancelación de los cargos efectuados y restitución de los montos supuestamente defraudados. El monto total reclamado asciende a \$ 1.631.340.-

b.- Las transacciones fueron realizadas a través del canal APP e internet, para lo que se necesitan las contraseñas de responsabilidad exclusiva del cliente, y acceso a la aplicación instalada en su teléfono móvil, el que también es de su exclusiva responsabilidad, sin mediar responsabilidad del Banco en el manejo de dichos datos y del aparato.

c.- Todas y cada una de las operaciones denunciadas, se realizaron por internet y a través de la aplicación móvil, lo que implicaba estar en posesión o conocimiento de las claves de seguridad del banco, así como en posesión física del teléfono móvil del cliente, y también en conocimiento de la clave BEPASS, al haber sido autorizadas mediante ese sistema.

d.- En el actuar del cliente existe una clara y grave falta a su deber de cuidado, ya que hizo caso omiso a las instrucciones y advertencias que el banco realiza, en cuanto al cuidado de sus productos y datos personales bancarios. No basta con la sustracción del teléfono móvil para la perpetración de las operaciones, sino que también se requería tener acceso a sus diversas claves bancarias.

e.- Fue evidente el mal manejo de sus dispositivos, sea proporcionándolos a terceros y/o facilitando la captura de sus datos, lo que permitió que se perpetraran las transacciones objeto del juicio.

f.- Todos y cada uno de los movimientos que el demandado impugna fueron notificados al correo que tenía registrado como dato seguro.

g.- El Banco no registró fallas respecto de su sistema de seguridad, no tiene reporte de acceso por parte de terceros extraños con vulneraciones de seguridad, en las fechas que el demandado señala que se produjeron las operaciones que desconoce.

SEGUNDO: Que la parte de Caviedes Castillo no compareció en autos, por lo que no rindió defensa o alegación alguna respecto de la acción impetrada en su contra.

TERCERO: Que, en estos autos, se debe establecer si don César Ignacio Caviedes Castillo actuó con dolo o culpa grave en las operaciones efectuadas con cargo a la cuenta que mantiene con Banco del Estado de Chile.

CUARTO: Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la Ley N° 20.009.-, toda entidad que emita tarjetas de débito, de pago y otras similares, deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones respecto de las cuales los usuarios desconozcan haber otorgado su autorización o consentimiento, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento. Si el monto reclamado fuere superior a esa cantidad, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento, en un plazo de cinco días hábiles.



Que, respecto del monto superior a dicha cifra, el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer dentro de este mismo plazo, las acciones correspondientes ante el Juez de Policía Local competente, en caso de *recopilar antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario*, debiendo notificarlo de tal circunstancia.

QUINTO: Que, en relación con lo precedentemente señalado, el Código Civil en su artículo 44, señala que el dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro, en tanto, que la culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios.

SEXTO: Que, por tanto, la prueba de la culpa grave por parte del demandante, consiste en este caso concreto, en acreditar un comportamiento notorio y descuidado, negligente e imprudente, por parte del demandado, permitiendo así el uso indebido y fraudulento de su cuenta.

SÉPTIMO: Que de conformidad a lo preceptuado por el artículo 1698 del Código Civil, en relación con lo señalado por el artículo 5 de la Ley N° 20.009.-, corresponde al Banco demandante acreditar que la parte de Caviedes Castillo actuó con dolo o culpa grave en los hechos por los cuales demanda.

Que a juicio de esta sentenciadora, el Banco no cumplió con esa obligación, pues en los documentos acompañados por él en la correspondiente audiencia, rolantes de fojas 1 a 61, y de fojas 95 a 113 sólo se limita a imputar la responsabilidad de los hechos al demandado, sin establecer de forma alguna en que consistió la investigación ni qué antecedentes se utilizaron para llegar a esa conclusión y, a intentar demostrar su diligencia en cuanto a la prevención de delitos informáticos, siendo que, de conformidad a las normas señaladas en los considerandos precedentes, su obligación es acreditar que el demandado actuó con dolo o al menos culpa grave en las transacciones objeto de estos autos, lo que con la prueba documental rendida, no logra.

Que el protocolo de seguridad a cuya implementación se encuentra obligada toda entidad bancaria no puede limitarse a la verificación de un número secreto, sino que además, debe disponer de un plan de revisiones de seguridad a las transacciones realizadas por el consumidor, verificar el lugar donde se encuentra cuando se está realizando la transferencia o pago electrónico, si se condicen con la conducta habitual del consumidor y demases. Que es de la esencia del contrato de Cuenta Corriente/Vista que sea el titular de la misma quien dé las órdenes de pago, no siendo suficiente que parezca que sea éste quien dé esta última a través de claves y datos personales fraudulentamente obtenidos, siendo esto sólo una exención de responsabilidad arbitraria de parte del Banco, no siendo justo ni conforme a derecho aceptar por el sólo hecho de que se haya usado el Rut y la clave para que la orden de pago sea válida, cuando el titular no reconoce el giro o pago en cuestión, ni menos, que sea el consumidor quien deba acreditar ese hecho negativo, esto es, el no haber realizado las transacciones que objeta.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO
Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°
15.231, Arts. 1, 9, 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287 y, arts. 5 de la Ley
N° 20.009.-,

SE DECLARA: Que por no existir antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave de la demandada:

Primero: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial contemplada en el Ley N° 20.009.- deducida por BANCO DEL ESTADO DE CHILE, en contra de CÉSAR IGNACIO CAVIEDES CASTILLO.

Segundo: Se condena en costas a Banco del Estado de Chile.

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Gabriela del Pilar Figueroa Pantoja.
Juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, doña Ma. Cecilia Ordoñez Urbina, Secretaria abogado.



PROCESO Nº 20422-CM-2022.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PROVIDENCIA
PROVIDENCIA, veintisiete de julio de dos mil veintidós.

VISTOS:

A fs.1 rola mandato judicial de Banco del Estado de Chile a Verónica Beatriz Yáñez Martinich y otros;

De fs.5 a 12 rola informe técnico web;

De fs.13 a 22 rola informe técnico botón de pago;

De fs.23 a 30 rola certificado notarial;

De fs.31 a 45 rola informe de concienciación seguridad de la información y ciberseguridad hacia clientes;

A fs. 45 bis rola sobre que refiere a grabación de conversación;

A fs. 46 rola cartola histórica instantánea de chequera electrónica de la cuenta de WILFREDO BERNARD LOZAN MORALES;

A fs. 47 y 48 rola cartola de cuenta corriente de la cuenta de WILFREDO BERNARD LOZAN MORALES;

A fs. 49 rola correo electrónico de noreply@salesforce.com en nombre de respuesta de Banco estado;

A fs. 50 rola demanda en conformidad a la Ley 20.009, deducida por Carlos Felipe Corro Calderón, abogado, en representación del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, ambos domiciliados en Cerro El Plomo Nº 5931, oficina 1507, comuna de las Comuna de Las Condes, en contra de WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES, en la que solicita: a) Se declare si actuó con dolo o culpa grave b) Que se proceda a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de los fondos realizada por su representada ordenando a su cliente restituir la suma de \$1.119.836.- equivalente a las 35 UF c) Se deje sin efecto la obligación de restitución de fondos respecto del excedentes por sobre las 35 UF reclamado por el cliente, equivalente \$1.860.164.- y d) Que la

parte demandada sea condenada al pago de las costas de la causa. Demanda notificada a fs.64;

A fs.65 rola ficha técnica de reclamo;

A fs. 82 rola sobre con pendrive;

A fs. 83 rola acta de comparendo de contestación y prueba la que se realizó en rebeldía de WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES, en la que se rindió prueba documental y se solicitó audiencia de percepción documental;

De fs. 84 a 88 rola transcripción de llamada telefónica entre Banco Estado de Chile y WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES;

A fs.89 rola acta de audiencia de percepción documental en rebeldía de WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES, y con lo relacionado y;

CONSIDERANDO:

1°.- Que el Banco del Estado de Chile demandó a WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 20.009, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraudes;

2°.- Que la demandante manifestó en suma en su escrito de fs.50 y siguientes, que el demandado es cliente del Banco Estado de Chile, quien con fecha 18 de abril 2022 a través del canal de atención telefónico, formuló un reclamo en el banco, denunciando un hecho del cual aseguraba haber sido víctima de una estafa, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento para autorizar una serie de transacciones que ascienden a la suma de \$2.980.000, conforme al detalle que se expone a continuación:

Transacción por la suma de \$380.000 realizado el 18 de abril de 2022;

Transacción por la suma de \$1.100.000 realizado el 18 de abril 2022;

Transacción por la suma de \$1.500.000 realizado el 18 de abril 2022;

En este sentido y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 20.009, el banco efectuó el abono legal de 35 UF a la cuenta de cliente.

Que las transacciones impugnadas corresponden a operaciones realizadas por el canal de internet, con cargo a su cuenta corriente y cuenta vista del demandado, las que implican estar en conocimiento de la clave de acceso al portal Web, coordenadas del cliente y también código de seguridad enviado al teléfono móvil del Cliente, sistema denominado "Tercera Clave", información que sólo debe ser custodiada por el cliente.

Que dado los hechos relatados se procedió a realizar una investigación por parte de área de reclamos del Banco, el que aglutina materias de ciber seguridad, servicio al cliente, comunicación de riesgos, análisis de comportamientos de los productos, asuntos legales entre otros, finalizada esta investigación se concluyó que las operaciones informadas por el cliente fueron de una conducta dolosa o, a lo menos, gravemente culpable de la demandada y en especial a su confesión extrajudicial en la que reconoce haber entregado en reiteradas ocasiones sus claves a un tercero, las que permitieron la autorización de las diversas operaciones realizadas desde sus productos bancarios.

Agrega, que el sistema de seguridad exige de manera indispensable, de 3 claves, que configuran 3 etapas distintas: La primera clave para iniciar sesión en portal web del banco, una segunda clave que corresponde a la triada de códigos contenidos en una tarjeta de coordenadas que se requiere para poder validar una transacción y por último la "tercera clave", que corresponde a un código enviado por el banco al teléfono móvil registrado por el cliente como dato seguro, para autenticar una transacción. De esta manera, los delincuentes, requerían de un elevado nivel de información, la cual debe ser custodiada física y materialmente por el Cliente, por lo que es evidente que el fraude se produce fruto de la información que la demandada despoja de su esfera de control.

Agrega que el banco ha realizado de manera constante campañas de prevención de fraudes, comunicación a clientes y capacitación, por lo que se puede determinar que habiéndose verificado todas las medidas de seguridad que dispone el banco, la única forma en que se haya verificado la transacción, es que las realizó el propio demandado o que este actuó con culpa grave al no emplear el mínimo de cuidado en sus tarjetas y datos bancarios secretos. Demanda notificada a fs.64;

3°.- Que la parte demandada no compareció a la audiencia de contestación y prueba rolante a fs.83;

de operaciones mayoristas, documentos rolantes a fs.65 a 81 y Pendrive que contiene grabación del reclamo realizado a fs.82 ;

5°.-Que a fojas 89 rola el acta de la audiencia de percepción documental cuya transcripción fue acompañada por el Banco Estado de Chile a fs.84 y la que da cuenta de la llamada telefónica entre una ejecutiva del Banco del Estado de Chile y WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES, de una duración de 17 minutos y 16 segundos, y en la que el demandado señala que luego de recibir un llamado que definió como una estafa y de consultar con una ejecutiva del banco, se enteró que habían realizado transacciones desde su cuenta RUT por la suma de \$1.100.000.-más \$380.000.- siendo informado que debía comunicarse al teléfono de emergencias bancarias del Banco Estado, donde se comunicó con otra ejecutiva a la cual le señala que había recibido un llamado para actualizar, pues tenía la tarjeta de su cuenta Rut bloqueada por no uso, le solicitaron número de la tarjeta de coordenadas la cual no andaba portando ya que andaba en la calle, luego lo volvieron a llamar cuando estaba portando su tarjeta de coordenadas y le preguntaron algunas de estas, entregándolas. La ejecutiva de emergencias bancarias le manifestó que procedería a bloquear todos sus productos, debiendo ir al Banco Estado o Banco Express con su cédula de identidad para la reposición de ellas. La ejecutiva le indica que siendo las 13 horas y 15 minutos se ingresó en forma exitosa su bloqueo. Además, ella le informó que habían realizado dos cargos en su cuenta Rut uno por el monto de \$1.100.000 y otro por \$380.000 y desde su cuenta corriente por \$1.500.000.- y que desde su cuenta de ahorro le transfirieron \$800.000.- a su cuenta corriente, pero que no fueron girados, se le informa que el número de requerimiento es el N° 15256541;

6°.- Que, examinada la prueba documental rendida en autos, ha quedado establecido:

- Que con fecha 18 de abril 2022, se realizaron 3 transacciones electrónicas que en conjunto suman \$2.980.000, con cargo a la cuenta corriente y cuenta vista de WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES N°347-7-101714-4 y 572053-2, ambas del Banco de Estado de Chile, conforme consta en las cartolas históricas, rolante a fs.46 y siguientes;

- Que el 18 de abril 2022 WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES, objetó las operaciones aludidas, mediante el reclamo N°15256541, como consta en grabación telefónica acompañada a fs. 82 y transcripción a fs. 84;

- Que el 21 de abril 2022 Banco del Estado de Chile abonó en la cuenta corriente de la demandada la cantidad de \$1.119.836.-, equivalente a las 35

UF indicadas en el artículo 5° de la ley 20.009, tal como consta en la cartola histórica rolante a fs.48;

- Que en el informe técnico del reclamo emitido por Loreto Patricia Bahamondes Moraga, Gerente de Operaciones Mayoristas de la demandante se concluye que las transacciones autorizadas con tarjeta de coordenadas, que está compuesta por una serie de números que combinados permiten autorizar transacciones a través de un sitio privado y tercera clave, y además que el cliente confesó en la llamada telefónica que fue contactado por un ejecutivo el cual le solicita sus datos de la tarjeta de coordenadas y procede a entregar las claves mencionadas, sabiendo o debiendo saber que debe resguardar las claves de sus productos, como consta a fs.65;

- Que WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES, mediante la llamada que recibió proporciono las coordenadas de su tarjeta al "ejecutivo", teniendo presente que esas claves son de uso exclusivo personal, por lo que no existe un fraude, ya que las transacciones fueron realizadas con las coordenadas otorgadas por el propio cliente, por lo cual no hay ninguna vulneración a los sistemas de seguridad de Banco Estado;

7°.- Que según el artículo 44 del Código Civil la culpa grave, negligencia grave o culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios, culpa que en materia civil equivale al dolo;

8°.- Que el Tribunal puede concluir que la demandada no rindió prueba alguna para desvirtuar lo señalado por el banco, en cuanto a que las transacciones fueron realizadas mediante ingreso de las claves personales, cumpliendo todos y cada uno de los requisitos establecidos al efecto;

9°.- Que a juicio del sentenciador, no es posible determinar una falta de seguridad, sino más bien una falta grave de diligencia y cuidado en la conducta del demandado en el cuidado de sus productos bancarios;

10°.- Que atendido además, que es el mismo demandado quien confiesa en la llamada telefónica con Banco de Estado de Chile haber entregado las claves de coordenadas a un "ejecutivo", no resulta factible que el sistema de seguridad del Banco detectara alguna anomalía, toda vez que para efectuar las operaciones, se ingresaron las claves secretas, a fin de verificar la identidad del titular, las cuales fueron proporcionadas por el mismo;

11°.- Que el Tribunal, apreciando el mérito general del proceso y prueba rendida en autos, concluye, que existen antecedentes suficientes que permiten acreditar, fehacientemente que WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES, actuó con culpa grave, toda vez que el demandado fue quien proporciono las claves de coordenadas, debiendo, por tanto, acogerse la demanda en la parte resolutive de esta sentencia;

12°.- Que el actor solicitó que se condene al demandado al pago de 35 UF con reajustes, no obstante, la UF se reajusta a partir del día diez de cada mes y hasta el día nueve del mes siguiente, en forma diaria, de acuerdo a la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) que determina el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) o el organismo que lo reemplace en el mes calendario inmediatamente anterior al período para el cual la UF se calcula y publica, por lo que el sentenciador no otorgara un reajuste distinto al ya indicado;

13°.- Que, con respecto de las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso, que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil, en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de justicia;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en el art. 13 de la Ley 15.231; arts. 1, 9, 14, 17 y 23 de la ley 18.287 y artículos de la Ley 20.009;

SE DECLARA:

1.- Que se acoge, con costas, la demanda formulada por el Banco del Estado de Chile, representado por Carlos Felipe Corro Calderón, en contra de WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES.

2.- Que WILFREDO BERNARDO LOZAN MORALES, deberá restituir la cantidad de \$1.119.836.-equivalente a 35 Unidades de Fomento, a la fecha del abono realizado por el Banco del Estado de Chile.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad. -

DICTADO POR LA JUEZ TITULAR, ISABEL OGALDE RODRÍGUEZ.-

SECRETARIA TITULAR, MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.



LO BARNECHEA, a veintinueve de agosto de dos mil veintidós.

VISTOS:

La demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 1 y siguientes; el comparendo de conciliación, contestación y prueba de fs. 70 y siguientes y demás antecedentes del proceso.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que por escrito de fs. 1 y siguientes, don **CARLOS FELIPE CORRO CALDERON**, abogado, cédula de identidad N° 17.189.147-7, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ambos domiciliados en calle Cerro El Plomo N° 5931, oficina 1507, comuna de Las Condes, deduce demanda civil basada en el artículo 5 de la Ley 20.009 de Bancos, en contra de **EDUARDO PATRICIO VILCHES MARTÍNEZ**, ignora profesión u oficio, cédula de identidad N° 8.018.070-5, con domicilio en calle Cuatro Norte N° 1303, casa A, Cerro 18, comuna de Lo Barnechea.

Señala el libelo pretensor que con fecha 19 de abril de 2022, el demandado formuló un aviso al banco, a través del servicio de atención al cliente, señalando haber sido víctima de un fraude por operaciones comprendidas entre los días 22 de noviembre de 2021 y el 24 de enero de 2022. Gran parte de ellas fueron efectuadas antes del día 19 de diciembre de 2021, por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 4 de la Ley 20.009 fueron reclamadas fuera del plazo de 120 días establecido en dicha norma, reza la demanda. El resto de ellas, posteriores al día 19 de diciembre de 2021 suman un total de \$ 1.300.900, las que sí pueden integrar el reclamo del cliente y por la que su mandante acciona en este proceso. Añade la demandante, que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 20.009, procedió con fecha a cancelar los cargos y restablecer los fondos hasta la cantidad equivalente a UF 35. La demanda agrega que se realizó una investigación la cual concluyó que las operaciones objetadas son consecuencia de una actuación dolosa o, a lo menos gravemente culpable, de parte del demandado, ya que las operaciones fueron efectuadas mediante el uso de su tarjeta de débito asociada a su cuenta Rut, con tecnología chip la cual garantiza que no puede ser clonada. Agrega la actora que el ingreso fue a través de la clave personal, todo lo cual fue notificado al correo electrónico informado por el cliente como dato seguro. Los "datos seguros" sólo pueden ser aportados por los clientes de manera presencial en las sucursales del Banco

Estado, confirmando su identidad con avanzados sistemas de biometría. Por ello, la demandante arriba a la conclusión que no se ha vulnerado los medios de seguridad del Banco, pues se debía estar en posesión material de la tarjeta de débito y tener conocimiento de la clave secreta de acceso a la cuenta para llevar a cabo la operación. Todas las operaciones se realizaron por el canal giros en cajero automático, pago con dispositivo POS o "redcompra" y giros/pagos en caja vecina, las que implicaban estar en conocimiento tanto de la clave, como la posesión material y uso de su tarjeta de débito. Agrega el libelo que para la concreción de las operaciones reclamados se requería del empleo de información confidencial cuya custodia corresponde enteramente al cliente. Con posterioridad a la denuncia del cliente, se registró una llamada realizada por una mujer, que se identificó como Cristina García, quien señaló ser esposa del cliente, la que se contactó con el banco, a su nombre para bloquear los productos afectados. La llamada se cortó, pero la parte demandante hace presente en esta parte que para poder acceder al servicio telefónico del Banco Estado y autenticarse como cliente, se deben introducir claves personales bancarias, lo que efectivamente realizó quien efectuó la llamada, lo que permite constatar para el banco que las claves del demandado eran conocidas por al menos un tercero. Con ello, a juicio del demandante, se acredita el comportamiento gravemente culpable del cliente en el uso y cuidado de sus productos bancarios, quien se ha despojado voluntariamente del control de sus claves confidenciales al hacer entrega de ellas a un sujeto diverso. Agrega el banco demandante que la persona identificada como Cristina Garcés (que llamó al banco para hacer bloqueo de las cuentas bancarias del demandado) no es la cónyuge del cliente según se puede constatar del certificado de matrimonio que acompaña, lo que reafirma la negligencia grave e inexcusable del cliente en el manejo de sus cuentas, productos y el control del uso de sus claves. Agrega el libelo pretensor que las operaciones desconocidas fueron materializadas empleando una tarjeta que lleva inserta un chip el que garantiza la imposibilidad de ser clonada. Además, el cliente no anunció haber sido víctima de un hurto o un delito que pudiera permitir inferir el acceso forzado a dicha información. Por lo anterior, a juicio del banco, se puede concluir que las transacciones fueron realizadas por el propio cliente o un tercero que ha tenido acceso transitorio a ella, con ocasión de la impericia del demandado en el cuidado de sus productos bancarios. La demanda muestra diversas medidas de seguridad adoptadas por el Banco a fin de evitar la concreción de fraudes o ilícitos., las que individualiza y explica,

agregando que cuentan con sistemas de protección de seguridad informática de última generación, tales como el firewall, el web application firewall, sistemas de detección y prevención de intrusos ISP-IDS, sistemas de aplicación de ataques volumétricos de denegación de servicios, sistemas de ataques de día cero, etc. Todo ello, a juicio del demandante, demuestra que el banco ha actuado con la máxima diligencia, entregándole al cliente los máximos estándares de seguridad en el consumo, cumpliendo con todas las obligaciones que le impone la ley. Finaliza el libelo solicitando que se acoja la demanda, resolviendo que el demandado actuó con culpa grave, facilitando la comisión de las operaciones bancarias que desconoce haber realizado y que debe restituir al Banco la cantidad de \$ 1.123.354, equivalente a UF35 a la fecha del abono realizado por el banco, más intereses desde el día 26 de abril de 2022 y hasta la fecha efectiva del pago o restitución; que se deje sin efecto la obligación de restituir el excedente por sobre las UF35 reclamado por el cliente, equivalente a \$ 177.546 y que sea condenado al pago de las costas de la causa.

SEGUNDO: Que a fs. 70 y siguientes, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba que contó con la asistencia de la demandante, **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representado por la abogada doña **MARTA GIUBERGIA ULLOA** y en rebeldía de la parte demandada don **EDUARDO VILCHES MARTINEZ**.

En dicha audiencia, la demandante ratificó su acción interpuesta solicitando al Tribunal la acoja íntegramente, con costas. En la misma audiencia, la demandante rindió la prueba documental que rola de fojas 14 a 56 y de fs. 61 a 69 de autos, documentos no objetados por la contraria y cuyos méritos probatorios pondera el Tribunal de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Asimismo, se efectuó en la misma audiencia, la diligencia de percepción documental consistente en un archivo de audio en formato WAV, en la cual se evidencia la grabación del portal del sistema de emergencia bancaria, en la que se solicita al usuario el Rut y la clave del cajero para acceder a los diferentes requerimientos. Luego se deriva a una ejecutiva, identificándose la persona que llama como Cristina Garcés, quien informa que el requerimiento es por su esposo quien le pidió llamar, identificándolo como Eduardo Vilches. Comenta una operación que habría realizado su marido el día 11 de noviembre de 2021, consistente en un giro por \$ 5.000.000 por caja desde la cuenta Rut que él tenía. Al realizar una compra y percatarse que tenía 0 pesos en la cuenta

solicita una cartola y al revisarla se percata de una serie de operaciones que desconoce y las detalla, ocurridas desde el mes de noviembre de 2021 a enero de 2022, en las cuales se habría retirado dinero desde la cuenta de su marido en distintos cajeros automáticos, varios de ellos el mismo día y del mismo cajero, con diferencia de pocos minutos. La ejecutiva le informa que a partir de ese momento se realizará el bloqueo de sus medios de pago, entregándole las instrucciones pertinentes, finaliza la exhibición del audio acompañado.

TERCERO: Que a fs. 73 y a falta de diligencias pendientes se ordenó traer los autos para fallo.

CUARTO: Que en el contexto de los antecedentes allegados a los autos, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si el demandado EDUARDO VILCHES MARTINEZ, actuó con dolo o culpa grave al gestionar las operaciones bancarias que objetó.

QUINTO: Que, a fin de dilucidar esta controversia, es necesario tener presente lo siguiente:

- a) Que efectivamente, el Banco Estado, entre día 27 de diciembre de 2021 y el día 24 de enero de 2022, cargó a la tarjeta de débito del Sr. Vilches, terminada en los números 0180 seis operaciones bancarias, correspondientes a giros en cajeros automáticos por un total ascendente a la suma de \$ 1.300.000 y tres cargos de \$ 300 cada uno por comisión por giro en cajero redbanc.
- b) Que dichas operaciones fueron desconocidas y objetadas por el titular de la tarjeta de crédito, el día 19 de abril de 2022, a través del servicio de atención al cliente del Banco.
- c) Que el Banco cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 20.009, con fecha 26 de abril de 2022, restituyó al cliente la suma de \$ 1.123.354, equivalentes a UF35.
- d) Que, respecto del saldo objetado, esto es, la suma de \$ 177.546, el Banco optó por ejercer las acciones legales que contempla el mismo artículo antes señalado, presentando su acción ante este Tribunal, el día 5 de mayo de 2022.

SEXTO: Que, consta del informe técnico de reclamo acompañado por la parte demandante a fs. 61 a 69 de autos, que luego de realizado un análisis exhaustivo del caso se pudo concluir que el banco identifica cuando una compra es realizada por chip en forma presencial de acuerdo a sus análisis y procesos establecidos por las unidades investigadoras de la denuncia; cuentan con las medidas de seguridad para transacciones efectuadas con tarjeta presente con chip, las que cuentan con tecnología EMV, en la que es imposible clonar. Las tarjetas EMV usan un chip inteligente en lugar de una banda magnética para alojar los datos requeridos para procesar una transacción, generando un código único que es validado para cada transacción y no puede ser reutilizado. Un defraudador, agrega el informe, no puede hacer una transacción usando una tarjeta falsa con datos robados de un terminal EMV porque no podría generar un código correcto. Las operaciones fueron efectuadas con la tarjeta física del cliente y con la clave de 4 dígitos o Pinpass, datos seguros que estaban activos. El cliente recibió las notificaciones de las transacciones reclamadas, tiene habitualidad en el canal presencial, no hay vacío de cuenta, no existe cambio de clave o de datos seguros con anterioridad a las transferencias reclamadas y operaron los límites para las operaciones reclamadas. Dado a todo lo anterior, el informe concluye que no existe un patrón de fraude en la ejecución de las operaciones desconocidas y estas fueron realizadas con las credenciales del cliente y con la tarjeta física chip/contactless que no es clonable, por lo que se descartó cualquier vulneración a los sistemas de seguridad de BancoEstado, ya que fueron ingresadas correctamente las claves del cliente reclamante y éstas son un elemento de su exclusivo resguardo.

SÉPTIMO: Que, consta del acta de percepción de prueba documental que rola a fs. 70 y 71 de autos que la Sra. Cristina Garcés, quien se identificó como la cónyuge del demandado, ingresó al sistema de Emergencia Bancaria del Banco Estado, ingresando el Rut y la clave secreta del Sr. Vilches, por lo que estaba en conocimiento de aquélla.

OCTAVO: Que, asimismo, la parte demandante acompañó a fs. 18 de autos el certificado de matrimonio del demandado Eduardo Vilches, en el cual consta que su cónyuge es doña Ana de los Ángeles Chacón Poblete y no la persona que ingresó al banco para solicitar el bloqueo de los productos bancarios del primero.

NOVENO: Que, el demandado desconoció las operaciones detalladas a fs. 2 de autos con fecha 19 de abril de 2022, esto es, más de dos meses y medio de efectuada la última transacción y el banco demandante señaló que todas las operaciones le fueron notificadas al demandado a través de correos electrónicos remitidos al mail que este mantiene informado en el banco.

DÉCIMO: Que, el demandado pese a haber sido válidamente emplazado, según consta del estampado del receptor designado en autos y que rola a fs. 58 y 59, no se presentó a la audiencia de conciliación, contestación y prueba, decretada en autos, celebrándose esta en su rebeldía.

UNDÉCIMO: Que, la clave secreta que se ocupó para validar las transacciones objetadas es de exclusivo conocimiento, cuidado y responsabilidad del demandado, por lo que si otra persona pudo acceder a dicha clave, fue por culpa grave o negligencia de éste y por tanto, a juicio del Tribunal, actuó sin ninguna prudencia y no resguardó adecuadamente sus datos y antecedentes.

DUODÉCIMO: Que teniendo presente lo expuesto en el considerando precedente y de conformidad a lo dispuesto en el inciso quinto del artículo 5 de la Ley 20.009, el Tribunal ha llegado a la convicción que Sr. Vilches Martínez actuó con culpa grave, facilitando la comisión del supuesto fraude o delito, por lo que en definitiva, se deberá dejar sin efecto la restitución de los fondos correspondientes a la suma de \$ 1.123.354 los que deberán ser reversados por el demandado en los términos que se determinará en la parte resolutive de esta sentencia.

Asimismo, en atención a lo concluido en los considerandos precedentes, se declarará que el Banco del Estado no está obligado a restituir el saldo de \$ 177.546, suma que fue correctamente cargada a la tarjeta de débito del demandado.

Y TENIENDO PRESENTE,

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; artículos 1, 2, 5 de la Ley N° 20.009, artículo 44 del Código Civil,

RESUELVO:

1.- Que, se hace lugar a la demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes en cuanto se condena a **EDUARDO PATRICIO VILCHES MARTINEZ** a pagarle al demandante **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** la suma de \$ 1.123.345 por concepto

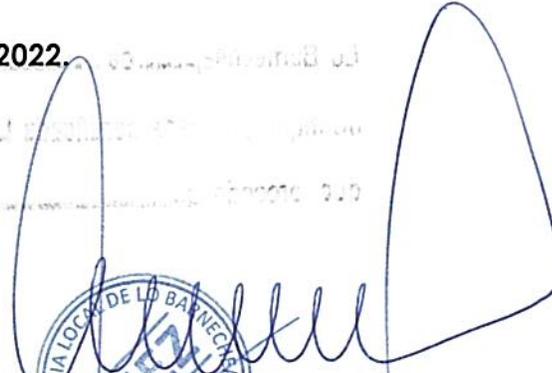
de restitución de las sumas abonadas a la tarjeta de débito, suma que deberá ser solucionada en forma reajustada de acuerdo a la variación que experimente el I.P.C desde la fecha del hecho, esto es, desde el día 26 de abril de 2022, hasta el pago de la misma, con más intereses corrientes calculados desde que la deudora se constituya en mora.

2.- Que no existe obligación del Banco del Estado de Chile de restituir el saldo ascendente a \$ 177.546, que cargada a la tarjeta de débito de don Eduardo Patricio Vilches Martínez, por haber actuado este último con culpa grave en los hechos materia de esta causa.

3.- Que se condena en costas al demandado.

Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad

Rol N° 4052-14-2022.


DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ.

AUTORIZADA POR DON ALFREDO FOSTER MUJICA, SECRETARIO.



PEDRO AGUIRRE CERDA, veinticinco de agosto de dos mil veintidós

VISTOS:

A fojas 44 y siguientes, don Claudio Andrés Vega Torres, abogado, actuando en representación convencional de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, (en adelante el Banco) empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, RUT 97.030.000-7, representada legalmente por don Juan Cooper Álvarez, todos domiciliados en calle Cerro El Plomo N°5931, oficina 1507, comuna Las Condes, interpone la acción especial dispuesta en la ley 20.009, en contra de doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS, cédula de identidad N°6.879.855-8, domiciliada en calle El Carmelo 2588, comuna Pedro Aguirre Cerda, a fin de que se declare que ha existido dolo o culpa grave por parte de la demandada, en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco, y se proceda a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o la restitución de fondos efectuada por el Banco, por la suma de \$1.082.793, ordenando a la demandada restituir el abono normativo, con reajustes e intereses, declarando al Banco liberado de toda responsabilidad respecto de esas operaciones, conforme a lo señalado en el artículo 5 de la Ley N° 20.009 que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, con expresa condena en costas. Funda la acción deducida en los siguientes antecedentes:

1) El día 13 de diciembre de 2021, la demandada formuló un reclamo al Banco a través del canal telefónico, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de operaciones comprendidas entre las fechas contables desde el día 26 de abril de 2021 y 03 de noviembre de 2021, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4° inciso 2° de la Ley 20.009, que dispone que el reclamo *“podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días, corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario”*. Estima la parte demandante que conforme a lo señalado, todo movimiento anterior al 14 de agosto de 2021 inclusive, debe quedar fuera del reclamo, pudiendo éste ser integrado solo por movimientos efectuados entre el 01 de septiembre de 2021 y el 03 de noviembre de 2021 inclusive. El mismo día 13 de diciembre de 2021, el Banco procedió a bloquear todos los productos y canales disponibles con la demandada. En atención a que el monto

de las operaciones excedía de 35 UF, el Banco procedió a efectuar el abono normativo de fondos dentro del plazo contemplado en el artículo 5 inciso 1° de la Ley N° 20.009.

2) Luego de investigar los antecedentes, la demandante concluyó lo siguiente: que las operaciones informadas por doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS, que calificó como desconocidas, fueron consecuencia de una conducta dolosa o gravemente culpable de parte de la demandada, considerando que las transacciones fueron realizadas mediante el canal WEB y APP, lo que supone el conocimiento del RUT de la demandada, clave internet , Be Pass y/o tarjeta de coordenadas, todo asociado a la inscripción de datos personales seguros en la sucursal ServiEstado de calle San Diego, el día 20 de abril de 2021. Dadas las características de las operaciones reclamadas, que para ser realizadas exigen contar con un elevado conocimiento de información confidencial, que solo pudo haber sido proporcionada por la clienta. En las transacciones reclamadas, se cumplió con ingresar correctamente los datos de la “clave secreta”, además se cumplió con el ingreso de los números que exige la “tarjeta de coordenadas”, también denominada “súper clave”.

3) En la misma línea argumentativa, agrega que el Banco no tiene registro de vulneraciones de seguridad a los datos, ni a su infraestructura en las fechas en que la demandada señaló se produjeron las operaciones que desconoce.

4) Señala que su representada ha cumplido con sus obligaciones legales de disponer de medidas comunicacionales de prevención y seguridad, no habiendo sufrido problema alguno en sus sistemas informáticos, y ha cumplido con todos los protocolos y medidas de prevención para autorizar y cursar las transferencias que su cliente desconoce.

En atención a lo expuesto, solicita que la demanda sea acogida, con costas.

A fojas 77, comparece doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS, ya individualizada, quien declara poseer dos cuentas de ahorro en Banco Estado, además de una cuenta Rut, que abrió para cobrar la pensión solidaria depositada por el Estado. Señala que el día 13 de diciembre de 2021 concurrió a Banco Estado, sucursal San Miguel, a retirar el dinero de su jubilación de su cuenta Rut, siendo advertida por la cajera de una estafa a su persona, pues aparecía contratando un crédito “Fogape” del Estado, por un monto de \$1.970.000, el que la demandada desconoce haber solicitado. Al obtener la cartola de movimientos, pudo constatar que se habían efectuado varias transferencias a terceros. Procedió a efectuar el reclamo por fraude en el mismo banco, a través de la cabina telefónica, además de efectuar denuncia ante la Policía de Investigaciones de San

Miguel. Agrega que al revisar la cartola histórica, pudo constatar que se transfirió dinero desde sus cuentas de ahorro hacia su cuenta rut, para efectuar posteriormente transferencias a terceros. Señala que los depósitos que ella efectuó fueron siempre presenciales en la caja de Banco Estado de la sucursal San Diego; indica que no usa computador ni celular para trámites bancarios.

A fojas 79, consta la notificación de la demanda a doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS.

A fojas 125 se lleva a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con asistencia de don CARLOS FELIPE CORRO CALDERÓN, apoderado en representación de Banco del Estado de Chile y de don JUAN IGNACIO FUENTES BURGOS, en representación convencional de doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS, según mandato notarial agregado a fojas 81. Efectuado el llamado a conciliación, ésta no se produce. La demandante ratifica la acción deducida y solicita sea acogida, con expresa condena en costas. A su turno, la parte demandada ratifica declaración indagatoria de fojas 77, agregando que doña Lucinda del Carmen Burgos Campos jamás solicitó al banco tarjeta de coordenadas, así como tampoco clave de acceso a internet. Tampoco ha efectuado iniciación de actividades comerciales, razón por la que no puede acceder a créditos Fogape. La demandante rinde prueba documental, la que se encuentra agregada de fojas 1 a fojas 43 y de fojas 82 a fojas 120; Asimismo, la parte demandada rinde prueba documental, agregada de fojas 62 a fojas 76 y de fojas 121 a fojas 124. Todos los documentos fueron acompañados, con citación y no fueron objetados de contrario. En relación a las peticiones formuladas, la parte demandante solicita fijar audiencia de percepción documental electrónica, para reproducir conversación entre el Banco y la demandada.

A fojas 131, encontrándose en estado, los autos ingresan para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: En estos autos, para efectos de acoger la acción ejercida por BANCO ESTADO, debe establecerse previamente si doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS, actuó con dolo o culpa grave en las operaciones efectuadas con cargo a los productos que mantiene con la demandante.

SEGUNDO: La demandada, al prestar declaración a fojas 77, señala haber denunciado al Banco el fraude experimentado en un lapso prolongado de tiempo; agrega que solo

efectúa operaciones bancarias presenciales, pues no usa computador ni celular para este efecto.

TERCERO: Conforme a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 1° de la Ley 20.009, las disposiciones de la ley señalada son aplicables a los fraudes en transacciones electrónicas, entendiéndose por tales, *“aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente”*. Todos denominados, para efectos de esta ley, como “medios de pago”

CUARTO: Conforme a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 20.009, toda entidad que emita tarjetas de débito, de pago y otras similares, deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones respecto de las cuales los usuarios desconozcan haber otorgado su autorización o consentimiento, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, en caso que el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 Unidades de Fomento. Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en un plazo de cinco días hábiles. Que, respecto del monto superior a dicha cifra, el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer dentro de este mismo plazo, las acciones correspondientes ante el Juez de Policía Local competente, en la medida en que recopile antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, debiendo notificarlo de tal circunstancia.

QUINTO: De acuerdo a lo señalado precedentemente, es el emisor, en este caso, BANCO DEL ESTADO DE CHILE, quien debe acreditar que la demandada, doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS actuó con dolo o culpa grave en las operaciones, ya sea porque las transacciones las realizó ella misma o porque entregó sus claves a un tercero, quien efectuó las operaciones sin su consentimiento. Cabe recordar lo dispuesto en el

artículo 44 del Código Civil, que define el dolo como *“la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro”*, en tanto que la culpa grave, negligencia grave, culpa lata, como aquélla que consiste en *“no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios”*.

SEXTO: Entonces, la prueba del dolo en el caso que nos ocupa, requiere demostrar que la demandada consintió en las transacciones, con el claro propósito de obtener un beneficio económico para su persona o para un tercero y con la intención de provocar un daño en el patrimonio del Banco al desconocer las operaciones; por su parte, acreditar la culpa grave importa probar un comportamiento notorio y descuidado, como sería compartir con otros las claves y datos bancarios sensibles, que el usuario tiene el deber de resguardar.

SÉPTIMO: La demandante, para acreditar los hechos que considera constituyen los fundamentos de la acción que deduce, rindió prueba documental, acreditando el vínculo contractual entre Banco del Estado de Chile y la demandada; y con el informe de fojas 1 y siguientes y el certificado de fojas 83 y siguientes, las medidas de seguridad implementadas por el Banco para proteger sus productos y a sus clientes frente a eventuales fraudes.

OCTAVO: Correspondiendo a BANCO DEL ESTADO DE CHILE acreditar que las operaciones cuestionadas fueron realizadas por la demandada, o que ésta incurrió en un descuido de tal gravedad en su obligación de custodia de sus productos financieros, claves y/o dispositivos de seguridad, permitiendo a terceros realizar las transacciones que desconoce, no rindió prueba idónea al efecto, pues la prueba acompañada resulta insuficiente para desvirtuar el reclamo efectuado por doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS, en relación a las operaciones que ésta objetó. Cabe agregar que de la audiencia de percepción de audio y de su transcripción, tampoco resulta posible dar por establecido que la demandada haya incurrido en una conducta dolosa o culpable en relación a las operaciones objetadas y más bien da cuenta de una clienta que desconoce la forma de operar por otros canales, distintos al presencial.

NOVENO: Debe considerarse además, conforme a la prueba rendida por la demandada, los reclamos que ésta formuló ante el Sernac y la Comisión para el Mercado Financiero, que corresponden a medidas adoptadas por una persona que ha sido vulnerada a consecuencia de fraudes financieros.

DÉCIMO: En este orden de ideas, conforme a los antecedentes que constan en autos y de acuerdo a lo razonado, del mérito del proceso no resulta posible concluir que existan conductas imputables a la demandada, que permitan formar en esta sentenciadora la convicción necesaria para establecer que doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS actuó con dolo o con culpa grave en relación con las operaciones objetadas, motivo por el cual la demanda de fojas 44 y siguientes, será rechazada.

TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Ley N° 20.009 sobre Limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, se declara:

a) Que, se rechaza la demanda interpuesta a fojas 4 y siguientes por BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado para estos efectos por don Claudio Andrés Vega Torres, en contra de doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS, conforme a lo razonado en esta sentencia.

b) Que el abono efectuado por BANCO DEL ESTADO DE CHILE a doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 20.009, no debe ser reintegrado por ésta.

c) Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 4° inciso 2° de la Ley 20.009, el Banco deberá proceder al pago del monto defraudado a la demandada, en el periodo correspondiente a los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por doña LUCINDA DEL CARMEN BURGOS CAMPOS.

d) Cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal

Notifíquese.

Archívese en su oportunidad.

Dictada por doña CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, Jueza Titular

Autoriza doña PAOLA MIANO MODINGER, Secretaria Abogada

1114
causa
colina

Maipú, catorce de junio de dos mil veintidós

VISTOS:

1° A fojas 1 y siguientes, rola demanda de acción especial del artículo 5° de la Ley 20.009, interpuesta por el abogado **Carlos Corro Calderón**, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut. 97.030.000-7, representado legalmente por Juan Cooper Álvarez, domiciliados para estos efectos en Cerro El Plomo N° 5931, oficina 1507, comuna de Las Condes, forma de notificación al correo electrónico notificacionesbech@slabs.cl; en contra de **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**, Run. 10.369.334-9, 56 años, divorciada, educadora de párvulos, domiciliada en Llay Llay N° 3237, villa Los Castaños, comuna de Maipú, forma de notificación al correo electrónico patricia.leiva.f@junjired.cl, en su calidad de titular de cuenta corriente, cuenta de ahorro y cuenta Rut de Banco Estado, solicitando se declare que ha existido dolo o culpa grave de la demandada, respecto de las operaciones que ha desconocido, procediendo a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada, así como la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamado por el cliente, con expresa condenación en costas.

Fundamenta su acción, alegando que con fecha 07 de enero de 2022, la demandada formuló un reclamo telefónico ante su representada, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de transacciones realizadas desde su cuenta corriente, cuenta Rut y cuenta de ahorro, por un monto total de \$1.628.025.- pesos.

De este modo, y atendido que el monto reclamado excedía de 35 UF, el banco efectuó –con fecha 03 de marzo de 2022- el abono de la suma reclamada hasta 35 UF, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5 inciso 1° de la Ley 20.009, modificada por la Ley 21.234.

Continúa, mencionando que luego de la investigación interna se concluye que existió dolo o culpa grave de la demandada como causa de las operaciones desconocidas ya que las operaciones fueron realizadas a través de internet/webpay lo que implica el conocimiento de las contraseñas de la cliente, así como acceso al

*fs
Cuenta
Derecho*

teléfono celular de esta, ya que fue a ese dispositivo donde se envió la tercera clave para las transacciones y siendo cada una de ellas notificadas al correo electrónico registrado como dato seguro por la cliente.

En resumen, buena parte de las transacciones reclamadas por la demandada exigían contar con al menos tres factores de autenticación, todas ellas confidenciales, cuestión que es de conocimiento de los clientes y que por lo demás ha sido instruido expresamente por el banco.

Así las cosas, señala que terceros tuvieron acceso a un elevado nivel de información, la que debe ser custodiada por el cliente, llegando a la conclusión de que el fraude se produce fruto de la información que la demandada despojó de su esfera de control.

Agrega que, el Banco no registró fallas en su sistema de seguridad, ni tiene reporte alguno de accesos por parte de terceros extraños con vulneraciones de seguridad en las fechas de las operaciones impugnadas.

Finalmente, menciona las medidas adoptadas por el banco para prevenir la comisión de ilícitos, tales como mecanismos de seguridad, así como campañas de educación a sus clientes.

En virtud de lo anterior, solicita dar lugar a la acción incoada, declarando la existencia de dolo o culpa grave de la demandada, doña **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**, dejando sin efecto la cancelación de cargos y/o restitución de fondos de las operaciones desconocidas por aquel, así como la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamado por el cliente, con expresa condenación en costas.

Acompaña en el acto documentos rolantes de fojas 14 a 72.

2° A fojas 75, rola estampado rectorial que da cuenta de notificación de la acción de autos, respecto de la parte de **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**.

3° A fojas 109 y siguientes, se lleva a efecto audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia del abogado **Luis Sandoval Correa**, en

representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, y de **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

La parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** ratifica demanda de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

La parte de **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**, solicita el rechazo de la acción interpuesta en su contra y declara *"solicito a su SS se rechace la demanda civil, considerando que yo no hice las transacciones, el día 07 de febrero de 2022 aproximadamente a las 15:20 horas, en circunstancia que encontraba con mi pareja Raúl Sáez Méndez, mismo domicilio por Av. Cuatro Poniente habíamos ido a comprar comida en el automóvil BMW placa patente JXTL.77, estábamos esperando la comida en el auto, instantes que repentinamente se nos atravesó un vehículo, se bajaron 4 individuos, nos encañonaron con armas, bajan a mi pareja del auto, le roban todo, luego me bajan a mí del auto con agresión, me tiraron al suelo, se roban el auto en el interior iba mi cartera con todos los documentos y mi celular, quedamos tirados en el lugar, no teníamos dinero para nada. Una persona que iba pasando en un vehículo... nos llevó a la 52ª comisaría de Rinconada a dejar la denuncia, en la comisaría me conseguí un teléfono llamé a mi hijo que estaba de visita en la casa, él vive en Antofagasta, le conté lo sucedido y le pedí que bloqueara las tarjetas, él llamó al banco, pero no pudo bloquear, le pedían las claves, hizo el seguimiento de mi celular por GPS y se pierde la señal en Franklin todo esto se le dijo a carabineros, ahí hicimos la denuncia, la que fue remitida a la fiscalía, aún no nos citan... cuando regresé a mi domicilio pasado las 7 de la tarde, en mi computador revisé mis cuentas, yo sólo manejo mis claves, nadie las sabe, verifiqué que habían transacciones y pagos que yo no había realizado, eran transferencias entre cuentas, pagos y también sacaron dinero, me estafaron alrededor de \$2.139.945.- de la cuenta Rut, cuenta corriente y cuenta vista, esta última yo no la usaba hace tiempo, también usaron dinero de la línea de crédito...ese mismo día bloqueé las tarjetas vía teléfono... Posteriormente concurrí a la sucursal del Banco Estado a solicitar las cartolas, no me las dieron porque no tenía carnet, fui al registro*

H16
cicco
Diciembre

civil y me dijeron que había hora para Junio, por lo que viajé a San Gregorio en Chillán para sacar mi cédula de identidad, luego pedí el duplicado de mi licencia en la Municipalidad de Maipú.

Respecto a la consulta el banco estado me hizo un abono normativo 35 UF. Cuando se hicieron las transacciones no sé si el banco hizo notificaciones, cuando yo revisé no había nada, pero también puede que las hubieren borrado”.

La parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** ratifica documentos acompañados de fojas 14 a 72. Además, acompaña con citación, ficha técnica de reclamo, documento que rolan de fojas 78 a 86.

La parte de **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES** acompaña documentos de fojas 87 a 108.

No se rinde prueba testimonial.

La parte de **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**, solicita ser notificada al correo electrónico patricia.leiva.f@junjired.cl, a lo que el Tribunal accede.

El Tribunal tiene por evacuada audiencia de conciliación, contestación y prueba,

4° A fojas 113, el Tribunal cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: En primer término, es menester, a efecto de poder establecer una eventual responsabilidad derivada de culpa grave o dolo en el actuar de doña **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**, conforme lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 20.009, determinar la existencia de la relación emisor-usuario de un medio de pago a los que hace alusión dicha normativa. En la especie, consta en autos, que doña **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**, es usuaria de cuenta corriente, cuenta Rut y cuenta de ahorro de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, hecho pacífico y no controvertido por las partes, por lo que se establece.

SEGUNDO: Que, establecido lo anterior, cabe dilucidar a esta magistrada la veracidad - o no- del sustento de la acción incoada, esto es, la existencia de dolo o culpa grave por parte de **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**.

W
directo
Diciembre



Por el contrario, la demandada ha acreditado a fojas 87 y siguientes que sus tarjetas bancarias y su teléfono celular –medio con el que se realizaron las transacciones impugnadas- fueron sustraídos por terceros desconocidos, encontrándose en el hecho fuera de su esfera de control al momento de ocurrencia de los hechos, no pudiendo de forma alguna concluir esta sentenciadora que dicha situación implica dolo o culpa grave por parte de la demandada.

*FUP
Cuentos
Directiva*

Así las cosas, la parte demandante de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, no ha acreditado los hechos expuestos en su libelo, cuestión que recae en aquella, conforme lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, razón por la cual la demanda de autos será rechazada, tal como en lo resolutive se dirá.

TERCERO: Que conforme lo establece el artículo 5 inciso 4° de la Ley 20.009, se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** al pago de las costas de la causa.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 Y 17 DE LA LEY N° 18.287 SE RESUELVE:

1) No ha lugar a la demanda de autos, deducida por **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut 97.030.000-7 en contra de don **PATRICIA DEL PILAR LEIVA FUENTES**, Run. 10.369.334-9, por falta de antecedentes probatorios que acrediten fehacientemente la existencia de dolo o culpa grave, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 20.009.

2) Que conforme lo establece el artículo 5 inciso 4° de la Ley 20.009, se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** al pago de las costas de la causa.

Archívese en su oportunidad.

Notifíquese y déjese copia.

Rol N°: 1.982-2022.

Carla Torres Aguayo

Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza doña **Paula Buzeta Novoa**, Secretaria Abogada Subrogante

Nmr.

1 punto

ROL N°1081-11/2022

EL BOSQUE, veintiuno de abril de dos mil veintidós.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Demanda de fs.1 y siguientes de don **CARLOS FELIPE CORRO CALDERÓN**, Abogado en representación del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, domiciliado en Cerro El Plomo N°5931, oficina 1507, comuna de Las Condes; documentos de fs.25 y siguientes; protocolización de fs.34 y siguiente; documentos de fs.35 y siguientes; instrucciones de fs.49; mandato de fs.53 y siguientes; documentos de fs.60 y siguientes; comparendo de conciliación, contestación y pruebas de fs.88 y siguiente; y demás antecedentes y,

CONSIDERANDO

1) Que a fojas 1 y siguientes, don **CARLOS FELIPE CORRO CALDERÓN**, Abogado en representación del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, presenta demanda por Infracción a la Ley 20.009, sobre "Régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude", en contra de doña **NORMA JOANNA BUCAREY BUCAREY**, para que le restituya la cantidad de \$1.089.079.- equivalentes a 35 UF, que fueron pagadas al demandado, más los reajustes e intereses devengados desde el 19 de enero de 2022, fecha en que el Banco realizó la restitución original, hasta la fecha efectiva del pago o restitución de éste. Otorga poder a los Abogados don **CHRISTIAN REINALDO ACUÑA FERNÁNDEZ** y doña **MARÍA JOSÉ ACUÑA YÁÑEZ**, de su mismo domicilio para que actúen de manera conjunta o separada en estos autos. Acompaña con citación los siguientes documentos:

1. Informe Técnico APP, confeccionado por don Francisco Javier Varas Undurraga, Perito Judicial experto en computación e informática.

Protocolización Informe Concienciación Seguridad de la Información y Ciberseguridad hacia clientes, otorgada ante la Notario Público doña María Santos Muñoz, con fecha 16 de diciembre de 2021. Repertorio 13.670-2021, Protocolizado N°174.

3. Instrucciones de acceso a audio, en causa caratulada Banco Estado con Bucarey Bucarey, Norma Joanna.
4. Cartola Instantánea Chequera Electrónica, de doña Norma Bucarey Bucarey, fechada el 20 de enero de 2022.
5. Información dirigida a doña Norma Bucarey Bucarey, dando respuesta a requerimiento N°12651191-ME.
6. Mandato Judicial, donde consta su personería.

2) Que a fs.88 y siguiente, siendo el día y hora decretada en autos, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte demandante del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representado por su apoderada doña **MARÍA JOSÉ ACUÑA YÁÑEZ** y en rebeldía de la parte demandada de doña **NORMA JOANNA BUCAREY BUCAREY**.

- Llamadas las partes a una conciliación, esta no se produce por la rebeldía de la parte demandada.

- La parte demandante del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ratifica la demanda en todas sus partes con condena de costas.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte demandante del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ratifica, documentos de fs.25, con citación en el N°1,2,4,5 y 6 y bajo apercibimiento del artículo 346 N°3, del Código de Procedimiento Civil el N°3, solicitando se tenga como parte de la prueba documental en la audiencia. Presenta con citación, los siguientes documentos:

1. Certificado Notarial de los certificados de seguridad de la página web del Banco.
2. Certificado Notarial del Título y curriculum vitae del perito, don Francisco Javier Varas Undurraga, quien evacua los informes que constan en autos.
3. Informe Técnico del 11-04-2022, emitido por doña Loreto Bahamondes Moraga, Gerenta de Operaciones mayoristas del Banco, que da cuenta de las características del reclamo, las circunstancias en que ha incurrido el cliente y las medidas de seguridad adoptadas por el Banco.
4. Se percibió audio en la audiencia, dejando constancia que en el minuto 2:45, la demandada indica que recibió correos electrónicos notificándole del enrolamiento de nuevos destinatarios y posteriores transferencias a los mismos; a contar del minuto 23.25, la demandada señala que aproximadamente el 15-01-2022, se percató de las operaciones, no reconocidas, y a contar del minuto 24:10, reconoce que desde el 11-01-2022, tuvo problemas con su teléfono móvil, al dejar de tener señal y reconoce que tuvo que cambiar el chip adquiriendo uno nuevo bajo el sistema de prepago.

3) Que analizados los antecedentes de hecho y de derecho de acuerdo a las normas de la sana crítica, este sentenciador estima, que, si bien hubo negligencia de parte de la demandada, en cuanto a no informar de manera inmediata al Banco de las transacciones que se habían realizado, sin su autorización, no se logró establecer en autos, que doña **NORMA JOANNA BUCAREY BUCAREY**, hubiese actuado negligentemente respecto de autorizar dichas transacciones, por lo que se rechazará la demanda de autos.

Con lo relacionado y teniendo presente además lo dispuesto en el artículo 1, 7, 8, 9, 12, 14, 17 de la Ley 18.287, sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, artículo 12 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local y el Artículo N°5 de la Ley 20.009, sobre "Régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude".

SE DECLARA:

NO HA LUGAR a la demanda de fs.1 y siguientes.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia dictada por el **Juez Titular**

Autorizada por la **Secretaria Abogada Titular**

Int/



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago, Lunes 11 de julio de 2022

Notifico a Ud. que en el proceso N° **867-M-2022 /SCI** se ha dictado sentencia definitiva con fecha **11/07/2022**. SE ADJUNTA COPIA.

SECRETARIA ABOGADO



SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980
CAS. N°10 SUC. TRIBUNALES
SANTIAGO

SEÑOR (A)
MARCELO DAVICO RAMIREZ
CERRO EL PLOMO N° 5931 OF. 1507
LAS CONDES

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL 867-M-2022
CERTIFICADA N° 78072985

CORREOS DE CHILE



1 181646 139480
NO VALIDO COMO FRANQUEO
COD.10058

De acuerdo a lo dispuesto en el Inc. 4 del Art. 3 de la Ley 18.287, esta carta debe ser dejada en un lugar visible del domicilio indicado.

Horario de Atención Lunes 13:30 a 17:00, Martes a Viernes 08:30 a 12:30



ROL 867-2022/SCI

SANTIAGO, 11 de Julio del año dos mil veintiuno.

V I S T O S:

La demanda especial contemplada en la Ley N° 20.009.-, interpuesta a fojas 52 y siguientes, por **MARCELO DAVICO RAMÍREZ**, abogado, cédula nacional de identidad N° 7.893.951-6, en calidad de mandatario judicial y representación convencional de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut N° 97.030.000-7, representado legalmente por Juan Cooper Álvarez, cédula nacional de identidad N° 9.096.866-1, todos con domicilio para estos efectos en Cerro El Plomo N° 5931, of. 1507, de la comuna de Las Condes, en contra de **ANDREA DEL CARMEN VALENCIA MARTICORENA**, cédula nacional de identidad N° 12.006.597-1, domiciliada en Riquelme N° 312, dpto. 407, de la comuna de Santiago, por la que solicita al Tribunal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 20.009, que:

- a.- Declare que ha existido culpa grave o dolo por parte de la demandada, permitiendo la realización de las operaciones que desconoce haber realizado o autorizado, y cuya cancelación y/o restitución de fondos solicitó y obtuvo por parte del Banco.
- b.- Se deje sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada por el Banco, y se ordene a la demandada restituir el abono realizado, por la suma de \$ 1.084.537.-, más reajustes e intereses,
- c.- Se deje sin efecto la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamado por la demandada, equivalente a \$ 1.220.096.- y,
- d.- Se condene a la demandada en costas.

A fojas 70, rola resolución que tiene por interpuesta la demanda.

A fojas 72, rola estampado receptorial de notificación por cédula de la demanda.

A fojas 73 y siguientes, rola escrito de contestación de la demanda.

A fojas 148, rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, celebrada con la asistencia de María José Acuña Yáñez en representación de Banco del Estado de Chile y, de Andrea del Carmen Valencia Marticorena asistida por su apoderado Felipe Quijada Sapiain. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

A fojas 159, rola el acta de la audiencia de percepción de documento electrónico, celebrada con la asistencia de María José Acuña Yáñez en representación de Banco del Estado de Chile y, en rebeldía de Andrea del Carmen Valencia Marticorena.

A fojas 160 y siguientes, rola la transcripción del audio objeto de la audiencia de percepción de documento electrónico.

A fojas 177, rola resolución que ordena pasar los autos para dictar sentencia.

Y C O N S I D E R A N D O:



PRIMERO: Que a fojas 52 y siguientes, Banco del Estado de Chile interpone demanda especial contemplada en la Ley N° 20.009.- fundado en los siguientes hechos:

a.- La demandada interpuso el 27.12.2021 aviso ante el Banco, a través del canal de atención telefónica, a fin de comunicar y denunciar un supuesto hecho del que habría sido víctima, requiriéndole la cancelación de los cargos efectuados y restitución de los montos supuestamente defraudados. El monto total reclamado asciende a \$ 2.304.633.-

b.- Las transacciones fueron realizadas a través del canal APP e internet, para lo que se necesitan las contraseñas de responsabilidad exclusiva del cliente, y acceso a su teléfono móvil, sin mediar responsabilidad del Banco en el manejo de dichos datos, de la clave "Be Pass" y de la tercera clave enviada a su aparato.

c.- La demandada permitió, a lo menos, que terceros vulneraran sus productos bancarios al no bloquear sus aplicaciones móviles tras la sustracción de su teléfono celular.

d.- El Banco no registró fallas respecto de su sistema de seguridad, ni tiene reporte alguno de acceso por parte de terceros extraños con vulneraciones de seguridad, en las fechas en que la demandada señaló se produjeron las operaciones que desconoce.

e.- La conducta de la demandada debe ser considerada como dolosa o gravemente culposa, ya que ella se ejecutó ignorando las campañas que el Banco realiza constantemente, con el propósito de evitar que sus clientes se vean expuestos a fraudes de la naturaleza del sufrido por la demandada.

f.- Es un hecho público y notorio, que ni el Banco ni su personal requerirán jamás a través de correo electrónico, llamado telefónico o mensaje de texto, el ingreso de datos de tarjetas, claves, números secretos, tarjetas de coordenadas, digipass o similares.

g.- El Banco actúa con máxima diligencia, al entregar al cliente los más altos estándares de seguridad en el consumo, cumpliendo con todas las obligaciones que le impone la ley, manteniendo actualizados y robustos sus sistemas de seguridad e informando de los mecanismos para prevenir y evitar cualquiera de las distintas formas en que terceros pueden intentar defraudarlos, poniendo énfasis en que los clientes deben ser cuidadosos con el manejo de sus productos bancarios, no dejarlos a merced de terceros y, que jamás se solicitará información confidencial por ninguno de los empleados del Banco para operar sus productos bancarios.

h.- Como efecto directo de un hecho doloso o al menos gravemente negligente de la demandada, el Banco fue engañado, lo que impidió que realizara cualquier acción tendiente a evitar los hechos denunciados, toda vez que las transacciones se realizaron contando con datos seguros, personales, y sobre los cuales la demandada debía tener especial cuidado, no poniéndolos a disposición de terceros.

SEGUNDO: Que la parte de **Valencia Marticorena**, en la audiencia de contestación, solicitó el rechazo de la demanda porque:

a.- El 26.12.2021, aproximadamente a las 20.30 hrs., al interior de una estación del metro, le sustrajeron desde el interior de su cartera su teléfono celular.



b.- Atendido la hora y encontrándose cerca de su domicilio, optó por irse a este y una vez allí, bloquear el teléfono robado.

c.- Horas más tarde recordó que tenía la aplicación del Banco instalada en el teléfono robado, por lo que intentó ingresar infructuosamente desde su computador con su Rut y clave de acceso personal a la página web del banco. En ese momento advirtió que había recibido una serie de correos electrónicos que le informaban que su clave de acceso había sido cambiada, su correo electrónico registrado, habían activado sus canales digitales, cambiado su clave Be Pass, también su clave de internet desde su aplicación de Banco Estado, así como su clave de acceso a su Banca en línea, y la realización de una serie de operaciones y transferencias electrónicas de fondos.

d.- En cuanto advirtió el fraude llamó al fono cliente de Banco Estado para dar aviso y bloquear sus cuentas.

e.- El 27.12.2021 efectuó la correspondiente denuncia ante Carabineros por robo por sorpresa y uso fraudulento de tarjeta de crédito.

TERCERO: Que, en estos autos, se debe establecer si doña Andrea del Carmen Valencia Marticorena actuó con dolo o culpa grave en las operaciones efectuadas con cargo a la cuenta que mantiene con Banco del Estado de Chile.

CUARTO: Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la Ley N° 20.009.-, toda entidad que emita tarjetas de débito, de pago y otras similares, deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones respecto de las cuales los usuarios desconozcan haber otorgado su autorización o consentimiento, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento. Si el monto reclamado fuere superior a esa cantidad, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento, en un plazo de cinco días hábiles.

Que, respecto del monto superior a dicha cifra, el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer dentro de este mismo plazo, las acciones correspondientes ante el Juez de Policía Local competente, *en caso de recopilar antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario*, debiendo notificarlo de tal circunstancia.

QUINTO: Que, en relación con lo precedentemente señalado, el Código Civil en su artículo 44, señala que el dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro, en tanto, que la culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios.

SEXTO: Que, por tanto, la prueba de la culpa grave por parte del demandante, consiste en este caso concreto, en acreditar un comportamiento notorio y descuidado, negligente e imprudente, por parte del demandado, permitiendo así el uso indebido y fraudulento de su cuenta.



SÉPTIMO: Que de conformidad a lo preceptuado por el artículo 1698 del Código Civil, en relación con lo señalado por el artículo 5 de la Ley N° 20.009.-, corresponde al Banco demandante acreditar que la parte de Valencia Marticorena actuó con dolo o culpa grave en los hechos por los cuales demanda.

Que a juicio de esta sentenciadora, el Banco no cumplió con esa obligación, pues en los documentos acompañados por él en la correspondiente audiencia, rolantes de fojas 1 a 51, y de fojas 77 a 104 sólo se limita a imputar la responsabilidad de los hechos a la demandada, sin establecer de forma alguna en que consistió la investigación ni qué antecedentes se utilizaron para llegar a esa conclusión.

Es más, que con la diligencia de percepción de documento electrónico, consistente en el audio de la conversación sostenida por la demandada con un ejecutivo de emergencias bancarias, cuya transcripción rola a fojas 160 y siguientes, no se acredita de forma alguna la negligencia o culpa grave en que habría incurrido, pues se aprecia con total claridad que la demandada, luego de haber sido víctima del hurto de su teléfono celular, tomó las medidas de resguardo que creyó apropiadas, como fue, el bloqueo de dicho teléfono. Que con posterioridad, y al intentar ingresar a su página del Banco desde otro dispositivo, se percató que todas sus claves habían sido cambiadas, y que se había hecho uso malicioso de sus cuentas, comunicándose en ese momento con el Banco para bloquear las cuentas, tarjetas y otros, y dar cuenta de la sustracción de sus dineros.

Que el protocolo de seguridad a cuya implementación se encuentra obligada toda entidad bancaria no puede limitarse a la verificación de un número secreto, sino que además, debe disponer de un plan de revisiones de seguridad a las transacciones realizadas por el consumidor, verificar el lugar donde se encuentra cuando se está realizando la transferencia o pago electrónico, si se condicen con la conducta habitual del consumidor y demases. Que es de la esencia del contrato de Cuenta Corriente/Vista que sea el titular de la misma quien dé las órdenes de pago, no siendo suficiente que parezca que sea éste quien dé esta última a través de claves y datos personales fraudulentamente obtenidos, siendo esto sólo una exención de responsabilidad arbitraria de parte del Banco, no siendo justo ni conforme a derecho aceptar por el sólo hecho de que se haya usado el Rut y la clave para que la orden de pago sea válida, cuando el titular no reconoce el giro o pago en cuestión, ni menos, que sea el consumidor quien deba acreditar ese hecho negativo, esto es, el no haber realizado las transacciones que objeta.

Que en el caso particular de autos, el Banco tiene total conocimiento del hecho delictual del que fue víctima la demandada y, en virtud del cual, los delinquentes pudieron realizar todas las operaciones fraudulentas que ella desconoció.

Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N° 15.231, Arts. 1, 9, 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287 y, arts. 5 de la Ley N° 20.009.-,



SE DECLARA: Que por no existir antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave de la demandada:

Primero: Se rechaza en todas sus partes la demanda especial contemplada en el Ley N° 20.009.- deducida por BANCO DEL ESTADO DE CHILE, en contra de ANDREA DEL CARMEN VALENCIA MARTICORENA.

Segundo: Se condena en costas a Banco del Estado de Chile.

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Gabriela del Pilar Figueroa Pantoja.
Juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, doña Ma. Soledad Cooper Izikson, Secretaria abogado (S).



M16
Cicuto
Dieciséis)

Maipú, dieciséis de mayo de dos mil veintidós

VISTOS:

1° A fojas 1 y siguientes, rola demanda de acción especial del artículo 5° de la Ley 20.009, interpuesta por el abogado **Carlos Corro Calderón**, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut. 97.030.000-7, representado legalmente por Juan Cooper Álvarez, domiciliados para estos efectos en Cerro El Plomo N° 5931, oficina 1507, comuna de Las Condes, forma de notificación al correo electrónico notificacionesbech@slabs.cl; en contra de **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**, Run. 7.192.590-0, 65 años, casado, pensionado, domiciliado en Los Araucanos N° 711, comuna de Maipú, forma de notificación al correo electrónico eespinos14@gmail.com, en su calidad de titular cuenta correntista y titular de tarjeta de crédito Banco Estado, solicitando se declare que ha existido dolo o culpa grave del demandado, respecto de las operaciones que ha desconocido, procediendo a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada, así como la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamado por el cliente, con expresa condenación en costas.

Fundamenta su acción, alegando que con fecha 07 de enero de 2022, el demandado formuló un reclamo telefónico ante su representada, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de transacciones realizadas desde su cuenta corriente y tarjeta de crédito, por un monto total de \$2.607.759.- pesos.

De este modo, y atendido que el monto reclamado excedía de 35 UF, el banco efectuó el abono de la suma reclamada hasta 35 UF, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5 inciso 1° de la Ley 20.009, modificada por la Ley 21.234.

Continúa, mencionando que luego de la investigación interna se concluye que existió dolo o culpa grave del demandado como causa de las operaciones desconocidas ya que las operaciones fueron realizadas a través de internet/webpay lo que implica el conocimiento de las contraseñas del cliente, así como acceso al

PMF
Ca cell
Dispositivo

teléfono celular de este, ya que fue a ese dispositivo donde se envió la tercera clave para las transacciones más cuantiosas.

Asimismo, respecto de la tarjeta de crédito, señala que esta cuenta con tecnología chip, la que asegura la inviolabilidad e imposibilidad de clonación. En este sentido, menciona que las operaciones impugnadas exigían contar con los datos de la tarjeta, así como los dígitos de seguridad ubicados al reverso.

En resumen, buena parte de las transacciones reclamadas por el demandado exigían contar con al menos tres factores de autenticación, todas ellas confidenciales, cuestión que es de conocimiento de los clientes y que por lo demás ha sido instruido expresamente por el banco.

Así las cosas, señala que terceros tuvieron acceso a un elevado nivel de información, la que debe ser custodiada por el cliente, llegando a la conclusión de que el fraude se produce fruto de la información que el demandado despojó de su esfera de control.

Sumado a lo anterior, menciona que el cliente manifiesta haber sido víctima de fraude en sus productos contratados con Banco Itaú, lo que daría cuenta del comportamiento – a lo menos- gravemente negligente del demandado respecto del manejo de su información bancaria.

Agrega que, el Banco no registró fallas en su sistema de seguridad, ni tiene reporte alguno de accesos por parte de terceros extraños con vulneraciones de seguridad en las fechas de las operaciones impugnadas.

Finalmente, menciona las medidas adoptadas por el banco para prevenir la comisión de ilícitos, tales como mecanismos de seguridad, así como campañas de educación a sus clientes.

En virtud de lo anterior, solicita dar lugar a la acción incoada, declarando la existencia de dolo o culpa grave del demandado, don **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**, dejando sin efecto la cancelación de cargos y/o restitución de fondos de las operaciones desconocidas por aquel, así como la obligación de

7118
Cicull5
Diciembre

restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamado por el cliente, con expresa condenación en costas.

Acompaña en el acto documentos rolantes de fojas 13 a 68.

2° A fojas 71, rola estampado rectorial que da cuenta de notificación de la acción de autos, respecto de la parte de **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**.

3° A fojas 108 y siguientes, se lleva a efecto audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la abogada **María José Acuña Yáñez**, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, y de **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

La parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** ratifica demanda de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida, con costas.

La parte de **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**, solicita el rechazo de la acción interpuesta en su contra y declara *“yo no hice las transacciones, no hice un auto fraude, ni dolo, respecto a la consulta que como me enteré informo al tribunal que el día el día 05 de enero de 2022, no el día 06 como señala el banco, me metí a la aplicación del banco desde mi computador, ahí vi que habían hecho transacciones que no correspondía y que eran producto de un fraude, respecto a la consulta no me llegó ninguna notificación de estas transacciones, cuando yo me di cuenta de estos emití inmediatamente un correo a mi ejecutiva, esto fue a las 23:35 indicando la situación y por teléfono realizó el bloqueo de mis tarjetas, respecto a la consulta las transacciones las hicieron en mi cuenta corriente sacaron \$ 3.299.760.- y de la tarjeta de crédito visa \$ 450.000.- pesos, estas son del Banco Estado.*

Es preciso señalar que en el Banco Itaú también intentaron hacer un fraude solicitando un crédito por \$12.102.141.- pago que se realizaría en cuotas, la ejecutiva se dio cuenta que estaban intentado hacer esta transacción me llamó por teléfono y bloqueó la cuenta, no hicieron la transacción, al revisar ese mismo día la cuenta de Banco Falabella, me di cuenta que también habían transacciones que yo

1117
Cuentas
Diferencia

no había hecho, fui hice el reclamo, me entregaron un documento en donde me informan que no habían realizado las transacciones, pero posteriormente revisé mi cuenta y si las hicieron, por lo que hice la denuncia en el Sernac.

El día 6 de enero recibí correo de respuesta en donde me informan que habían realizado el requerimiento N° 12334388.

Quiero agregar que el día 06 de enero 2022 concurrí a carabineros a dejar la denuncia, la que fue remitida a la Fiscalía, esta denuncia se derivó a la PDI, me llamó el prefecto asignado de Maipú, me toma declaración y me informa que está en proceso de investigación

El día 11 de enero 2022 el Banco Estado me hizo el abono 35 UF.

Quiero agregar que el Banco Estado no me avisó de las transacciones, siendo que éstas eran por monto superiores a \$300.000.- pesos de acuerdo a la normativa de ellos y además no me llegó ninguna notificación, ni al correo al teléfono de las transacciones realizadas”.

La parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** ratifica documentos acompañados en el tercer otrosí de presentación de fojas 1 y siguientes, y que rolan de fojas 13 a 68. Además, acompaña con citación, documentos que rolan de fojas 74 a 94.

La parte de **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA** acompaña documentos de fojas 95 a 107.

No se rinde prueba testimonial.

La parte de **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**, solicita ser notificado al correo electrónico eespinos14@gmail.com, a lo que el Tribunal accede.

El Tribunal tiene por evacuada audiencia de conciliación, contestación y prueba,

4° A fojas 111, se lleva a efecto audiencia de percepción de prueba documental, con la asistencia de la abogada **María José Acuña Yáñez**, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, y de **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**, audiencia en la que la parte demandante se desiste de la

120
Cuenta
Cuenta

prueba ofrecida, procediendo el Tribunal a hacer devolución de pendrive ingresado a custodia bajo el N° 884 de fecha 18/03/2022.

5° A fojas 113 comparece el abogado Carlos Corro Calderón, quien procede a observar los documentos acompañados por la contraria, señalando respecto de copia de correos electrónicos y parte policial acompañado por este, que ellos implican una confesión extrajudicial, toda vez que reconoce haber seguido instrucciones de terceros desconocidos, en circunstancias que el Banco ha señalado reiteradamente mediante campañas públicas que jamás se contactará en ese tenor y circunstancias.

Respecto de cadena de correos electrónicos mantenidos entre el demandado y la ejecutiva de cuenta Andrea Naranjo Miranda, señala que jamás se señala que se haya ingresado un requerimiento de conformidad a la Ley 20.009.

Finalmente, respecto de copias de respuesta de requerimientos N° 12399592-ME y 12400562-NE, señala que se rechazó el requerimiento N° 12400562 correspondiente al reclamo por la tarjeta de crédito, ya que este fue incluido en el requerimiento previo.

El Tribunal tiene presente observación de documentos.

6° A fojas 115, el Tribunal cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: En primer término, es menester, a efecto de poder establecer una eventual responsabilidad derivada de culpa grave o dolo en el actuar de don **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**, conforme lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 20.009, determinar la existencia de la relación emisor-usuario de un medio de pago a los que hace alusión dicha normativa. En la especie, consta en autos, que don **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**, es usuario de cuenta corriente y tarjeta de crédito del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, hecho pacífico y no controvertido por las partes, por lo que se establece.

721
Cuentos
Ventura

SEGUNDO: Que, establecido lo anterior, cabe dilucidar a esta magistrada la veracidad - o no- del sustento de la acción incoada, esto es, la existencia de dolo o culpa grave por parte de **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**.

En este sentido, valorando las pruebas aportadas al proceso, declaración del demandado rolante a fojas 108 y 109, documentos acompañados por la parte demandante rolantes de fojas 16 a 68 y de fojas 74 a 94 y documentos acompañados por el demandado de fojas 95 a 107 es que esta magistratura considera no acoger la demanda de autos.

Sobre el particular es preciso mencionar que, en concordancia a lo establecido en el artículo 5° de la Ley 20.009, el objeto del presente juicio es la determinación de la existencia de dolo o culpa grave por parte del demandado, basado en los antecedentes recopilados por el demandante en el plazo señalado en el inciso 1° del mencionado artículo 5.

En este sentido, la prueba aportada por **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, no permite establecer de forma alguna la manera en que se configuraría el dolo o la culpa grave por parte del demandado, ni acreditando la manera en que se vería en uno de los supuestos anteriores, ya fuese al realizar él mismo las transacciones impugnadas, o bien, entregando de forma negligente el acceso a sus claves bancarias, limitándose a señalar los mecanismos de seguridad con los que cuentan y que ellos no sufrieron vulneración alguna en dichos sistemas, cuestión que por lo demás, tampoco se encuentra acreditada en autos.

En este sentido, la prueba acompañada por el demandante, mediante informe técnico de fojas 16 y siguientes, informe técnico web de fojas 42 y siguientes, campañas de educación en ciberseguridad rolante a fojas 51 y siguientes, e informe técnico de reclamo de fojas 82 y siguientes, solo se refieren a aspectos genéricos del funcionamiento de distintos tipos de fraude, más sin acreditar de que forma el demandado habría incurrido en el eventual dolo o culpa grave.

7 122
cauto
Resolución

Por su parte, el resto de la prueba ofrecida, tal como certificado notarial de aptitud del perito Francisco Varas a fojas 74, así como certificado notarial de fojas 75 y siguientes respecto de los certificados de seguridad del sitio web de Banco Estado, no resulta relevante a fin de determinar la conducta dolosa o culposa del demandado.

Finalmente, y en cuanto a la observación de la parte demandante respecto del documento acompañado a fojas 98 y siguientes, copia de Parte Denuncia N° 100 de fecha 06/01/2022 realizado en la 52ª Comisaría de Carabineros de Maipú, en cuanto este implica una confesión extrajudicial por parte de don **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**, es dable mencionar que la declaración realizada por el demandado ante Carabineros de Chile, no puede ser considerada de modo alguno como una confesión por su parte, ya que no reconoce ninguna conducta que pueda ser catalogada como dolo o culpa grave, solo señalando genéricamente que recibió un llamado por parte de un sujeto que se identificó como Pablo Riquelme, por una presunta devolución de un saldo por parte de Banco Estado, quien le señaló que debía llamar desde su número telefónico, cuestión que el demandado realizó además de entregar su correo electrónico, cuestión que la parte demandante califica como "seguir instrucciones de terceros desconocidos".

En este sentido, no es posible para esta sentenciadora inferir de ese solo hecho que exista dolo o culpa grave, o mucho menos que por esa circunstancia los sistemas de seguridad del Banco hayan sido vulnerados de forma tal que hayan permitido que terceros accedieran a los fondos del demandado, no estando acreditado en autos la existencia de un vínculo de causalidad entre la conducta desplegada y el resultado.

Así las cosas, la parte demandante de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, no ha acreditado los hechos expuestos en su libelo, cuestión que recae en aquella, conforme lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, razón por la cual la demanda de autos será rechazada, tal como en lo resolutivo se dirá.

123
Cicuta
Mauricio

TERCERO: Que conforme lo establece el artículo 5 inciso 4° de la Ley 20.009, se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** al pago de las costas de la causa.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 Y 17 DE LA LEY N° 18.287 SE RESUELVE:

1) No ha lugar a la demanda de autos, deducida por **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut 97.030.000-7 en contra de don **EFRAÍN ENRIQUE ESPINOSA LORCA**, Run. 7.192.590-0, por falta de antecedentes probatorios que acrediten fehacientemente la existencia de dolo o culpa grave, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 20.009.

2) Que conforme lo establece el artículo 5 inciso 4° de la Ley 20.009, se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** al pago de las costas de la causa.

Archívese en su oportunidad.

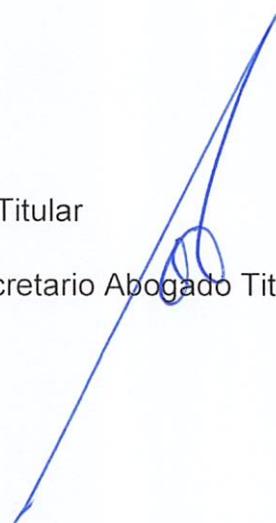
Notifíquese y déjese copia.

Rol N°: 492-2022.



Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza don **Mauricio Arenas Tellería**, Secretario Abogado Titular



*1120
cuenta
veinte*

Maipú, dieciocho de mayo de dos mil veintidós

VISTOS:

1° A fojas 1 y siguientes, rola demanda de acción especial del artículo 5° de la Ley 20.009, interpuesta por el abogado **Carlos Corro Calderón**, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut. 97.030.000-7, representado legalmente por Juan Cooper Álvarez, domiciliados para estos efectos en Cerro El Plomo N° 5931, oficina 1507, comuna de Las Condes, forma de notificación al correo electrónico notificacionesbech@slabs.cl; en contra de **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**, Run. 6.349.278-7, 66 años, casado, conserje, domiciliado en Avenida Padre Hurtado N° 621, Block 5, dpto. 101, comuna de Maipú, en su calidad de titular de cuenta de ahorro y cuenta rut Banco Estado, solicitando se declare que ha existido dolo o culpa grave del demandado, respecto de las operaciones que ha desconocido, procediendo a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada, así como la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamado por el cliente, con expresa condenación en costas.

Fundamenta su acción, alegando que con fecha 5 de enero de 2022, el demandado formuló un reclamo telefónico ante su representada, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de transacciones realizadas desde su cuenta de ahorro y cuenta rut, por un monto total de \$4.463.980.- pesos.

De este modo, y atendido que el monto reclamado excedía de 35 UF, el banco efectuó el abono de la suma reclamada hasta 35 UF, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5 inciso 1° de la Ley 20.009, modificada por la Ley 21.234.

Continúa, mencionando que luego de la investigación interna se concluye que existió dolo o culpa grave del demandado como causa de las operaciones desconocidas ya que las operaciones fueron realizadas a través del canal APP lo que implica el conocimiento de las contraseñas del cliente, clave BEPASS, así como

*Acto
reintegro*

acceso al teléfono celular de este, ya que fue a ese dispositivo donde se envió la tercera clave para las transacciones más cuantiosas.

Que sin perjuicio de que el teléfono móvil del demandado habría sido sustraído, la parte demandante señala que quien realizó los llamados telefónicos fue una tercera persona que señala ser su hija, quien ingresó el rut y clave del demandado, lo que daría cuenta de que sus claves confidenciales no eran custodiadas exclusivamente por el demandado.

Asimismo, la llamada para realizar el bloqueo de los productos bancarios se realizó aproximadamente a los dos días de haber ocurrido los hechos, dejando un considerable espacio de tiempo para que terceros pudieran concretar los referidos fraudes.

Agrega que, el Banco no registró fallas en su sistema de seguridad, ni tiene reporte alguno de accesos por parte de terceros extraños con vulneraciones de seguridad en las fechas de las operaciones impugnadas.

Finalmente, menciona las medidas adoptadas por el banco para prevenir la comisión de ilícitos, tales como mecanismos de seguridad, así como campañas de educación a sus clientes.

En virtud de lo anterior, solicita dar lugar a la acción interpuesta, declarando la existencia de dolo o culpa grave del demandado, don **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**, dejando sin efecto la cancelación de cargos y/o restitución de fondos de las operaciones desconocidas por aquel, así como la obligación de restitución de fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamado por el cliente, con expresa condenación en costas.

Acompaña en el acto documentos rolantes de fojas 27 a 76.

2° A fojas 79, rola estampado receptorial que da cuenta de notificación de la acción de autos, respecto de la parte de **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**.

3° A fojas 115 y 116, se lleva a efecto audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la abogada **María José Acuña Yáñez**,

*F. M.
Ccau
Veintidos*

en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, y de **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

La parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** ratifica demanda de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida, con costas.

La parte de **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**, solicita el rechazo de la acción interpuesta en su contra y declara en lo pertinente *"El día 03 de enero de 2022 concurrí a un curso para el trabajo que desempeño, iba en una micro y me arrebataron el celular de mis manos y se bajaron de la micro..., esto en 5 de Abril con Luis Infante Cerda, Comuna de Estación Central.*

El día 04 de enero de 2022 concurrí a un cajero ubicado en Calle Carmen con Avda. Sur, acá en Maipú, a fin de sacar dinero... y me di cuenta que tenía en la cuenta de ahorro \$52.000, de \$4.300.000, más o menos que tenía en la cuenta de ahorro, fui enseguida la 25° Comisaría Carabineros y ellos me dijeron que debía volver al día siguiente con todos los documentos que acreditaran la denuncia. El mismo día 04 de enero en horas de la tarde di aviso al banco de la pérdida de mi teléfono.

En total me sacaron de la cuenta de ahorro y cuenta Rut un total de \$4.463.980.

El día 05 fui al Banco Estado... para que me cambiaran las tarjetas... después concurrí a la 25° Comisaría Carabineros con las cartolas a fin de hacer la denuncia...

El día 07 de enero de 2022 el banco del Estado me devolvió 35 UF.

Las personas que me robaron el teléfono hicieron todo por el teléfono yo no he dado mis claves a nadie".

La parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** ratifica documentos acompañados en el tercer otrosí de presentación de fojas 1 y siguientes, y que rolan de fojas 27 a 76. Además, acompaña con citación, documentos que rolan de fojas 82 a 112.

J 123
Cecilia
Pellitero

La parte de **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE** acompaña documentos de fojas 113 y 114.

No se rinde prueba testimonial, ni se formulan peticiones.

El Tribunal tiene por evacuada audiencia de conciliación, contestación y prueba,

4° A fojas 117, se lleva a efecto audiencia de percepción de prueba documental, con la asistencia de la Sra. Magistrado, Carla Torres Aguayo, Secretaria Abogada Subrogante, Paula Buzeta Novoa, de la abogada **María José Acuña Yáñez**, en representación de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, y de **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**, cuya acta se entiende incorporada para todo efecto legal.

5° A fojas 119, el Tribunal cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: En primer término, es menester, a efecto de poder establecer una eventual responsabilidad derivada de culpa grave o dolo en el actuar de don **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**, conforme lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 20.009, determinar la existencia de la relación emisor-usuario de un medio de pago a los que hace alusión dicha normativa. En la especie, consta en autos, que don **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**, es usuario de cuenta ahorro y cuenta rut del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, hecho pacífico y no controvertido por las partes, por lo que se establece.

SEGUNDO: Que, establecido lo anterior, cabe dilucidar a esta magistrada la veracidad - o no- del sustento de la acción incoada, esto es, la existencia de dolo o culpa grave por parte de **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**.

En este sentido, valorando las pruebas aportadas al proceso, declaración del demandado rolante a fojas 115, documentos acompañados por la parte demandante rolantes de fojas 27 a 76 y de fojas 82 a 112, documentos acompañados por el demandado a fojas 113 y 114, y audiencia de percepción documental de fojas 117, es que esta magistratura considera no acoger la demanda de autos.

1124
ccu
deventu

Sobre el particular es preciso mencionar que, en concordancia a lo establecido en el artículo 5° de la Ley 20.009, el objeto del presente juicio es la determinación de la existencia de dolo o culpa grave por parte del demandado, basado en los antecedentes recopilados por el demandante en el plazo señalado en el inciso 1° del mencionado artículo 5.

En este sentido, la prueba aportada por **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, no permite establecer de forma alguna la manera en que se configuraría el dolo o la culpa grave por parte del demandado, ni acreditando la manera en que se vería en uno de los supuestos anteriores, ya fuese al realizar él mismo las transacciones impugnadas, o bien, entregando de forma negligente el acceso a sus claves bancarias, limitándose a señalar los mecanismos de seguridad con los que cuentan y que ellos no sufrieron vulneración alguna en dichos sistemas, cuestión que por lo demás, tampoco se encuentra acreditada en autos.

En este sentido, la mera circunstancia del robo del teléfono móvil del demandado no es suficiente para considerar que este actuó con dolo o culpa grave, ya que no se acredita la teoría de la parte demandante respecto de que el demandado habría dado acceso a sus claves, cuestión tal como señala el actor, es imprescindible para la realización de las operaciones impugnadas.

En este sentido, la prueba acompañada por el demandante, mediante informe de fojas 30 y siguientes, informe técnico canal APP de fojas 40 y siguientes, informe técnico WEB de fojas 49 y siguientes, campañas de educación en ciberseguridad rolante a fojas 58 y siguientes, e informe técnico de reclamo de fojas 90 y siguientes, solo se refieren a aspectos genéricos del funcionamiento de distintos tipos de fraude, más sin acreditar de que forma el demandado habría incurrido en el eventual dolo o culpa grave.

Finalmente, en cuanto a la prueba de audios, cuya acta de percepción rola a fojas 117, en opinión de esta sentenciadora no acreditan la hipótesis de la parte demandante, no siendo suficiente para considerar el hecho del llamado por parte de la hija del demandado como constitutivo de culpa grave o dolo, toda vez que

*F125
ciasto
Verónica*

tampoco se encuentra acreditado en autos que fuera ella quien efectivamente haya tecleado el rut y clave del demandado.

Asimismo, respecto de la alegación de la parte demandante en cuanto a la demora del demandado en dar aviso de los hechos al Banco, señalando que este se demoró más de 2 días en realizar el llamado para bloquear los productos, cabe mencionar que dicha alegación no es efectiva, ya que se encuentra acreditado en autos, mediante acta de audiencia de percepción de audio de fojas 117, que el demandado dio aviso con fecha 04 de enero de 2022, y no el 05 de enero como alega la parte de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**.

Ahora bien, de la mencionada acta se puede establecer que efectivamente el reclamo fue plasmado el día 05 de enero de 2022, pero no por causa imputable a negligencia por parte del demandado, sino que tal como señalan los audios acompañados en autos, por petición de documentación adicional por parte del banco, cuestión que desde ningún punto de vista puede mirarse como responsabilidad de don **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**.

Así las cosas, la parte demandante de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, no ha acreditado los hechos expuestos en su libelo, cuestión que recae en aquella, conforme lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, razón por la cual la demanda de autos será rechazada, tal como en lo resolutivo se dirá.

TERCERO: Que conforme lo establece el artículo 5 inciso 4° de la Ley 20.009, se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** al pago de las costas de la causa.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 Y 17 DE LA LEY N° 18.287 SE RESUELVE:

1) No ha lugar a la demanda de autos, deducida por **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut 97.030.000-7 en contra de don **ROLANDO ALBERTO REINARES PESCE**, Run. 6.349.278-7, por falta de antecedentes probatorios que acrediten fehacientemente la existencia de dolo o culpa grave, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 20.009.

126
Cecilia
Cecilia

2) Que conforme lo establece el artículo 5 inciso 4° de la Ley 20.009, se condena a BANCO DEL ESTADO DE CHILE al pago de las costas de la causa.

Archívese en su oportunidad.

Notifíquese y déjese copia.

Rol N°: 493-2022.

ccm

Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza don **Mauricio Arenas Tellería**, Secretario Abogado Titular



Causa Rol N° 37.142-7-2021

LAS CONDES, dos de junio de dos mil veintidós.

VISTOS:

A fs. 71 y siguientes, don Claudio Andrés Vega Torres, abogado, en representación convencional de **Banco del Estado de Chile**, sociedad del giro de su denominación, Rut. 97.030.000-7, ambos con domicilio, para estos efectos, en calle Cerro El Plomo N° 5.931, oficina 1507, comuna de Las Condes, interpone demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago conforme a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 20.009, que establece un Régimen de Limitaciones de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjeta de Pago y Transacciones Electrónicas en caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, en contra de doña **María Eugenia Urzúa Pérez**, ignora profesión u oficio, c.i.n° 4.946.571-8, domiciliada en calle Soria N° 849, depto. 201, comuna de Las Condes, para que: **i)** declare que ha existido dolo o culpa grave por parte de la demandado en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco, **ii)** que se ordene dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o la restitución de fondos realizada por el Banco, ordenando al cliente restituir la cantidad de \$1.081.574, equivalentes a 35 Unidades de Fomento a la fecha del abono realizado por el Banco, más reajustes e intereses devengados desde el día 13 de diciembre de 2021 hasta la fecha efectiva del pago o restitución de éste, **iii)** que se deje sin efecto la obligación de restituir fondos respecto del excedente por sobre las 35 UF reclamado por el cliente, equivalente a \$7.108.206 declare al Banco liberado de toda responsabilidad respecto de las operaciones que la demandado declara no haber realizado; todo ello en virtud del reclamo formulado por la demandada con fecha 8 de diciembre de 2021, por el cual

desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de una serie de transacciones realizadas con su cuenta corriente y cuenta rut que mantiene en el Banco por un monto total de \$8.189.780, con costas; **acción que fue notificada a fs. 88 de autos.**



Funda la respectiva demanda en que, tras investigar los antecedentes del reclamo formulado por la demandado con fecha 8 de diciembre de 2021, por el cual desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de operaciones realizadas con su cuenta corriente y cuenta rut por un monto total \$8.189.780, el Banco pudo concluir, luego de una investigación y estudio de los hechos, que en el caso de autos se encontrarían en presencia de un caso de dolo o culpa grave del demandado como causa de las operaciones desconocidas, por cuanto las 10 operaciones objetadas se realizaron con cargo a las cuentas del demandado, a través de internet, con ingreso de claves sin errores como también ingreso de coordenadas y tercera clave de seguridad y, con envío de comprobantes de cada una de las operaciones al correo electrónico que el demandado mantenía registrado en el Banco. Que, el Banco no registró fallas respecto de sistema de seguridad, ni tiene reporte alguno de accesos por parte de terceros extraños con vulneraciones de seguridad, en las fechas en las que el cliente señaló se produjeron las operaciones que desconoce. Agrega que, luego de la investigación formulada y de los antecedentes obtenidos por el Banco darían cuenta de inequívoca de un comportamiento calificable como doloso o culposo, habida la confesión extrajudicial realizada por la parte demandada en la que expresamente reconoce haber entregado las claves de sus productos bancarios a terceros debido a que fue contactado, por teléfono, por terceras personas que le señalaron ser funcionarios del Banco y le solicitaron las claves para hacerle devoluciones de dinero, a lo que la parte demandada accedió. Finalmente señala que, la conducta del cliente no puede sino ser considerada como dolosa o gravemente culposa, dado que la misma se ejecutó ignorando, de manera temeraria, las ingentes campañas que Banco Estado ha realizado, de manera constante, con el propósito de evitar que sus

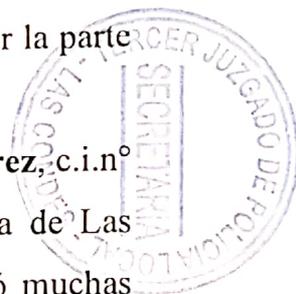
clientes se vean expuestos a fraudes de la naturaleza del denunciado por la parte demandada.

A fs. 89 y siguiente, comparece doña **María Eugenia Urzúa Pérez**, c.i.n° 4.946.571-8, domiciliada en calle Soria N° 849, depto. 201, comuna de Las Condes, quien señala que con fecha 7 de diciembre de 2021, recibió muchas llamadas telefónicas de diferentes números que no contestó, hasta que contestó una en la que un interlocutor que se identificó como funcionario de Banco Estado y le señaló que le reembolsarían a su cuenta bancaria la suma de \$250.000 por excedentes, para lo cual le pidió su clave de acceso al Banco, incluyendo la combinación de los distintos códigos contenidos en la tarjeta de coordenadas. Agrega que, ella no autorizó las transacciones reclamadas, que accedió a entregar sus claves debido a que el sujeto que la llamó sabía su nombre, rut. y dirección, y que fue víctima de un fraude respecto del cual el Banco no le prestó ninguna seguridad, ya que no recibió las terceras claves, nunca antes había realizado transacciones por tan alto monto ni había realizado compras a través de Mercado Pago. Finalmente señala que, entre las transacciones desconocidas por ella, se encuentra una transferencia a un nuevo destinatario en la que debió de haberse aplicado el máximo de \$100.000 por ser primera transferencia, lo que no fue respetado por el Banco.

A fs. fs. 147 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado de la parte de Banco del Estado de Chile, quien ratifica demanda de fs. 71 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte Urzúa Pérez, quien contesta la demanda deducida en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 150 y siguiente, la parte de **Banco del Estado de Chile** observa documentos.

A fs. 202, la parte **Urzúa Pérez** acompaña documentos.



A fs. fs. 203, se lleva a efecto audiencia de percepción de documentos, específicamente de un pendrive, con la asistencia de los apoderados de ambas partes.

A fs. 204 y siguientes, rola presentación de la parte de **Banco del Estado de Chile** por la cual solicita se tenga presente la improcedencia de declaración de la acción como temeraria.

A fs. 212 y siguiente, rola presentación de la parte de **Banco del Estado de Chile** por la cual observa documentos.

A fs. 217 y siguientes, se agrega presentación de la parte **Urzúa Pérez**.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

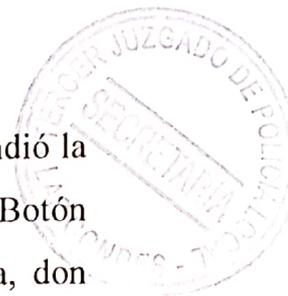
a) En cuanto a la demanda:

Primero: Que, la parte de **Banco del Estado de Chile** fundamenta su demanda en lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 20.009, consistente en la facultad que le otorga dicha ley para iniciar acciones ante el Tribunal, en caso que se cuente con antecedentes para atribuir al demandado haber incurrido en dolo o culpa grave en las operaciones en las que fundó su reclamación. Ello por cuanto en las transacciones objetadas por el cliente por un monto total de \$8.189.780, el Banco pudo concluir, luego de una investigación y estudio de los hechos, que se encontrarían en presencia de un caso de dolo o culpa grave del demandado. Argumenta lo anterior atendido a que las operaciones desconocidas se realizaron con cargo a las cuentas de la demandada, a través de internet, con ingreso de claves sin errores como también ingreso de coordenadas y tercera clave de seguridad y, con envío de comprobantes de cada una de las operaciones al correo electrónico que el demandado mantenía registrado en el Banco, y sin que se registraran fallas en los sistemas de seguridad del Banco. Agrega que, luego de la

investigación formulada y de los antecedentes obtenidos por el Banco darían cuenta de inequívoca de un comportamiento calificable como doloso o culposo, habida la confesión extrajudicial realizada por la parte demandada en la que expresamente reconoce haber entregado las claves de sus productos bancarios a terceros debido a que fue contactado, por teléfono, por terceras personas que le señalaron ser funcionarios del Banco y le solicitaron las claves para hacerle devoluciones de dinero, a lo que la parte demandada accedió.

Segundo: Que, la parte **Urzúa Pérez**, al contestar la demanda deducida en su contra, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto, no obstante, ser efectivo que entregó su clave de acceso al Banco y el código de su tarjeta de coordenadas, ello no implicaría la existencia de un actuar doloso por su parte por cuanto no tuvo ninguna intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de Banco Estado, pues para ello, se tendría que configurar la hipótesis de que se auto defraudó para dañar al Banco en búsqueda de un enriquecimiento ilícito, lo que en ningún caso habría ocurrido, pues, por el contrario, ella fue víctima de un fraude bancario. Que, tampoco se le podría atribuir culpa grave en su actuar, ya que, para la determinación de dicho tipo de culpa, el análisis debe de realizarse contra el estándar de cuidado “que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios” y en el caso de autos señala habría sido víctima de un fraude efectuado por personas que tenían el único objetivo de engañarla y contaban con sus datos personales (nombre, rut y dirección), lo que, al tratarse de una consumidora hiper vulnerable, la hizo confiar y entregar su clave. Finalmente señala que, el monto defraudado de su cuenta corriente y cuenta rut ascendió a la suma de \$8.189.600 y que del detalle de las operaciones objetadas saltaría a la vista la existencia de un evidente patrón de fraude, debido a que no resulta habitual realizar tantas transacciones a terceros ni menos a los comercios donde se ejecutó el fraude en un período de tiempo tan corto y por importantes cantidades de dinero.

Tercero: Que, la parte demandante **Banco del Estado de Chile**, rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 8 a 26, fotocopia de Informe Técnico Botón de Pago elaborado por el Perito Judicial en Computación e Informática, don Francisco Javier Vargas Undurruga; **2)** A fs. 27 a 41, fotocopia de Informe Técnico Canal Web elaborado por el Perito Judicial en Computación e Informática, don Francisco Javier Vargas Undurruga; **3)** A fs. 42 a 57, fotocopia de “Protocolización Banco Estado Resumen Campaña Prevención de Fraudes”, otorgada ante Notario Público don Francisco Javier Leiva Carvajal con fecha 22 de junio de 2020, Repertorio 90.835-2020; **4)** A fs. 58, copia impresa de correo electrónico por el cual Banco Estado informa al demandado la decisión de judicializar fraude, de fecha 13 de diciembre de 2021; **5)** A fs. 59 a 61, documento denominado “Cuenta Corriente: Consulta Cartola Instantánea” correspondiente a la cuenta corriente del demandado en la que consta que con fecha 13 de diciembre de 2021 el Banco hizo devolución de \$1.081.574 , equivalentes, a esa fecha, a \$1.081.574; **6)** A fs. 62 a 64, documento denominado “Cuenta Corriente – Cartola Histórica” correspondiente a la cuenta corriente del demandado en la que constan las transacciones denunciadas; **7)** A fs. 65 a 67, documento denominado “Chequera Electrónica – Cartola Histórica” correspondiente a la cuenta Rut de la parte demandada, en la que constan las transacciones denunciadas; **8)** A fs. 68 a 70, documento denominado “Chequera Electrónica – Consulta Cartola Instantánea” correspondiente a la cuenta Rut de la parte demandada, en la que constan las transacciones denunciadas; **9)** A fs. 95, fotocopia de certificado notarial de fecha 28 de febrero de 2022 expedido por el Notario Público Suplente don Juan Ignacio San Martín Schroeder, mediante el cual se certifican los antecedentes curriculares del perito judicial Francisco Javier Varas Undurruga; **10)** A fs. 96 a 107, fotocopia de certificado notarial de fecha 28 de febrero de 2022 expedido por el Notario Público Suplente don Juan Ignacio San Martín Schroeder, mediante el cual da fe de los certificados de seguridad con los que cuenta Banco



Estado en su página web; **11)** A fs. 108 a 123, fotocopia de Informe Técnico de Reclamo, de fecha 24 de enero de 2022, suscrito por doña Patricia Bahamondez Moraga, Gerente de Operaciones Mayoristas de Banco Estado, que contiene circunstancias técnicas del caso, operaciones involucradas y medidas de seguridad aplicadas por el Banco; y **12)** En custodia en Secretaria del Tribunal, sobre cerrado que contiene pendrive con grabación de conversación sostenida entre el Banco y la parte demandada de fecha 10 de diciembre de 2021; **documentos que no fueron objetados en autos.**

En tanto, la parte **Urzúa Pérez**, rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 126 a 130, copia de la denuncia efectuada por doña Pilar Maturana Urzúa (sobrina de la demandada) ante el Ministerio Público con fecha 14 de diciembre de 2021; **2)** A fs. 131, certificado de nacimiento de doña María Eugenia Urzúa Pérez; **3)** A fs. 148, reitera documental acompañada por la parte demandante signada con los números 4) al 8) y 12) del párrafo precedente; **4)** A fs. 154 a 201, cartolas bancarias de la cuenta corriente de Banco del Estado de Chile cuyo titular es doña María Eugenia Urzúa Pérez, correspondientes a los meses de julio de 2020 a diciembre de 2021; **documentos que fueron observados por la parte demandante.**

Cuarto: Que, a fs. 203, se lleva a efecto audiencia de percepción de documento con la asistencia de los apoderados de ambas partes, audiencia en la cual se reproduce grabación de llamado telefónico efectuado por doña Paloma Orrego, ejecutiva de Banco del Estado de Chile, a la demandada por el reclamo formulado por ella para hacerle preguntas en relación a las transferencias no reconocidas. Del acta de la audiencia de aprecia que durante la conversación telefónica la ejecutiva menciona a la demandada dos nombres relacionados con las transferencias realizadas y ésta admite conocer a uno, a don José Domínguez, pero no a Yasael Sepúlveda a favor de quien hay una transferencia de \$5.000.000 que desconoce completamente. Luego, la ejecutiva pregunta a la demandada si alguien la llamó haciéndose pasar por ejecutivo de Banco Estado a lo que la

demandada responde que sí, que recibió el llamado de alguien diciéndole que tenía que devolverle una plata, para lo cual le solicitaron una clave y ella la dio.

Quinto: Que, del mérito del proceso, dichos de las partes y prueba rendida en autos aparece como un hecho pertinente y no controvertido en autos que la demandada con fecha 8 de diciembre de 2021, formuló un reclamo ante Banco del Estado de Chile por el cual desconoció haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de operaciones con sus cuenta corriente y cuenta rut por un monto total de \$8.189.780, reclamo que fue rechazado por el Banco, por estimar que existió dolo o culpa grave por parte del demandado en dichas operaciones.

Sexto: Que, con la promulgación de la Ley N° 20.009, específicamente con lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 5° de dicha ley, se entregó al Banco emisor del medio de pago con el cual se realizaren las operaciones que el titular de dicho medio desconoció haber otorgado su autorización o consentimiento, la facultad de ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de dicha ley para que se deje sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada por el Banco, ordenando al demandado restituir el abono normativo con intereses, en el caso que recopile antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario.

Séptimo: Que, teniendo presente lo anterior, corresponde a esta sentenciadora determinar si efectivamente en el caso de autos existió culpa grave o dolo por parte del demandado, para así poder determinar si se accede a la demanda de fs. 71 y siguientes de autos.

Octavo: Que, del mérito del proceso, análisis de la prueba rendida y, especialmente de los dichos de la propia parte demandada, aparece que la razón por la cual se pudieron llevar a cabo las operaciones que ésta reclama no tuvieron su origen en fallas o deficiencias de las medidas de seguridad que deben tener implementadas los Bancos a fin de evitar fraudes, sino que del propio actuar de la demandada debido a que fue ésta quien reconoce haber proporcionado a terceros

los mecanismos de seguridad necesarios para concretar las operaciones cuestionadas. Lo anterior se puede apreciar claramente de lo señalado por la demandada al momento de prestar declaración ante el Tribunal (fs. 89), en la contestación de la demanda y en conversación sostenida vía telefónica con ejecutiva de Banco Estado que fue reproducida ante este Juzgado conforme a acta de fs. 203, reconociendo, en todas ellas, haber recibido una llamada de un tercero que se identificó como ejecutivo del Banco y que al señalarle el “supuesto ejecutivo” que debía hacer devolución en su cuenta de un excedente, le entregó su clave de ingreso y tarjeta de coordenadas.

Noveno: Que, los descargos formulados por la demandada en cuanto a que la ocurrencia de los hechos denunciados se habría producido por el incumplimiento del Banco del deber de seguridad que deben adoptar las entidades bancarias, y que, pese a la existencia de un evidente patrón de fraude que las operaciones tenían, el Banco no reaccionó ni le dio aviso de dichos movimientos, no son suficientes para desligarse de su responsabilidad en los hechos, ya que, es de público conocimiento y se ha advertido por medios de comunicación e informaciones entregadas por los Bancos, que nunca debe entregarse información bancaria o de los datos, claves, coordenadas a terceros por cualquier vía, ni ingresar a links, etc.

Décimo: Que, asimismo, pese a que en los descargos formulados por la parte demandada en su declaración de fs. 89, en la que señala que no se le habría nunca preguntado por una tercera clave que debía llegarle al celular, en autos no existe medio de prueba alguno tendiente a acreditar que dicha clave fuera requisito obligatorio para realizar cualquier transacción, por lo que dicha alegación tampoco es suficiente para desligarse de su responsabilidad en los hechos.

Décimo Primero: Que, conforme a lo dispuesto en artículo 44 del Código Civil la culpa grave consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus propios negocios.

Décimo Segundo: Que, teniendo presente lo concluido en los considerandos precedentes que, es un hecho cierto en autos que las operaciones reclamadas por la demandada no se produjeron por causa inimputable a ésta y tampoco es posible establecer la involuntariedad del traspaso de información entre ella y el tercero o terceros que habrían realizado los movimientos bancarios reclamados, que, es información de público conocimiento que los Bancos no solicitan claves de ingreso o de coordenadas por mensajes, llamadas, etc., y que los Bancos han realizado una fuerte campaña de educación al respecto por todos los medios de comunicación, esta sentenciadora no puede sino concluir la existencia de culpa grave, conforme a lo señalado en el considerando precedente.

Décimo Tercero: Que, conforme y por los fundamentos expresados en los considerandos precedentes, se acoge la demanda de fs. 71 y siguientes, en cuanto a que se declara la existencia de culpa grave de doña María Eugenia Urzúa Pérez.

Décimo Cuarto: Que, conforme a lo establecido en el inciso 4° del artículo 5° de la Ley N° 20.009, habiéndose acreditado la existencia de culpa grave de la demandada en las operaciones reclamadas, corresponde dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable.

Décimo Quinto: Que, del análisis de la prueba recibida en autos, especialmente del documento acompañado a fs. 59 y siguiente, correspondiente a cartola de histórica instantánea de cuenta corriente del Banco del Estado de Chile cuyo titular es la demandada, aparece que con fecha 13 de diciembre de 2021 el Banco realizó un abono conforme a la Ley N° 20.009 por la suma de \$1.081.574.

Décimo Sexto: Que, teniendo presente lo anterior, y que, la suma de \$8.189.780 que el Banco reclama no puede considerarse corresponda a una indemnización de perjuicios propiamente tal, se procederá conforme a lo dispuesto en el inciso 4° de la Ley N° 20.009, acogiendo la demanda en lo que se

refiere a dejar sin efecto la restitución de fondos abonados conforme a lo dispuesto en la Ley 20.009, esto es la suma de \$1.081.574.

b) En cuanto a la declaración de la denuncia como temeraria:

Décimo Séptimo: Que, a fs. 144 y siguiente, la parte demandada solicitó se declarare la denuncia temeraria, solicitud que esta sentenciadora no puedo sino rechazar por cuanto la demanda de autos contaba con fundamento plausible y fue acogida por el presente Tribunal conforme lo concluido en los considerandos precedentes.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 5 y siguientes de la Ley N° 20.009, que establece un Régimen de Limitaciones de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjeta de Pago y Transacciones Electrónicas en caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

a) Que, Que, se acoge la demanda civil de fs. 71 y siguientes de autos, y en virtud de ello y, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 5° de la Ley N° 20.009, **se declara:** **1)** Que, ha existido culpa grave por parte de la demandada María Eugenia Urzúa Pérez; **2)** Que, corresponde que Banco del Estado de Chile deje sin efecto la restitución de fondos por la suma de \$1.081.574, suma que conforme a lo señalado en documento de fs. 71 es la que habría restituido a la demandada; y **3)** Que, queda sin efecto la obligación de Banco del Estado de Chile de restituir el excedente por sobre las 35 UF reclamado por el cliente, equivalente a \$7.108.206.

b) Que, no ha lugar a declarar la denuncia como temeraria.

c) Que, cada parte deberá pagar sus costas.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE.

ARCHIVASE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Patricia Berkhoff Rodríguez. Secretaria.

Cecilia Villarroel Bravo
Patricia Berkhoff Rodríguez

PROCESO N° 9.435-2/2021

VITACURA, a veintitrés de diciembre de dos mil veintiuno.

VISTOS:

- Que, a fojas 1 y siguientes de autos, con fecha 05 de mayo de 2021, **ALBERTO SORDO BISBAL**, abogado, mandatario judicial y en representación de **BANCO SANTANDER S.A.**, empresa del giro de su denominación, con domicilio para estos efectos en calle Coyancura N° 2.283, piso 11, oficina 1101, comuna de Providencia; EN LO PRINCIPAL: Interpone demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 20.009, en contra de **RAJMIN ANTONIO HASSIN MICALY**, cedula de identidad N° 10.067.159-K, con domicilio en Dag Hammarskjold N° 3081, comuna de Vitacura, solicitando se declare que ha existido dolo o culpa grave por parte de la demandada, en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco, a fin de que se proceda a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o la restitución de los fondos realizada por su representado, ordenando a la demandada a restituir el abono normativo con intereses, y que se declare al Banco liberado de toda responsabilidad respecto de las operaciones que la demandada declara no haber realizado, todo ello en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y fundamentos de derecho: **1)** Que, el demandado es titular de un producto de la demandante y con fecha 20/04/2021 formuló un reclamo al Banco, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de operaciones que ascienden a la suma de \$1.233.040, por lo que en atención a que el monto de las operaciones reclamadas excedía las **35 UF**, **el Banco procedió a efectuar el abono normativo de los fondos**, dentro del plazo del artículo 5 inciso 1° de la Ley N° 20.009; **2)** Que, tras investigar los antecedentes han concluido que se encuentran ante un caso de dolo o culpa grave del demandado como causa de las operaciones desconocidas, por los motivos que se expone a continuación: **a)** Que, las transacciones se realizaron con

cargo a la tarjeta de débito del demandado a través de internet, utilizando la plataforma comercio seguro. **b)** Que, un sitio seguro siempre debe empezar con https://. al agregarse una S adicional, se considera seguro porque tienen como principal objetivo encriptar la información que viaja desde el equipo del cliente, hasta los servidores del Banco, previniendo cualquier tipo de ataque de interceptación en la comunicación o robo de datos. Lo anterior es la principal diferencia de un sitio http:// (sin la letra S), por lo que el banco cuenta con programa de “protocolo seguro”, como primera medida de seguridad en los sistemas transaccionales online; **c)** Que, en las operaciones reclamadas se cumplió con ingresar correctamente los datos de la “clave secreta” para ingresar al portal del Banco, que como su nombre lo indica es y debe ser siempre una clave secreta, que no debe compartirse, ni dejarse anotada, ni estar pregrabada en un teléfono celular o terminal, ni ingresarse libremente ante ningún correo malicioso porque de tal manera se pierde la condición de secreto que es la base de la seguridad requerida; **d)** Que, la segunda medida de seguridad adicional, que también se cumplió, es el ingreso de los 3 números que exige la “tarjeta de coordenadas” o también denominada “super clave”, los que digito correctamente. Para aclarar, esta es una tarjeta única de cada cliente, que tiene un número correlativo y que jamás es igual para 2 clientes del Banco. Para ello se basa en una tabla de datos, con letras y números, que permite determinar “coordenadas” que llevan a un número desde el 00 al 99. El sistema, para validar que se está usando la tarjeta correcta, solicita el ingreso de tres coordenadas, que corresponden a tres números, para validar las operaciones antes de avanzarla al paso siguiente; **e)** Que, se confirmó que, a la fecha de las operaciones reclamadas, la tarjeta de coordenadas del cliente se encontraba vigente, es decir no había sido dejada sin efecto o denunciada como robada ni nada similar, por lo que la única persona que puede saber las coordenadas es el propio cliente, con su tarjeta, salvo que haya copiado la tarjeta, por ejemplo, sacado una foto con su celular, si tiene copias en

varios lugares por comodidad, si no la tiene en buen resguardo y la deja libre para que terceros la utilicen, o algo equivalente, cualquiera de tales supuestos implica dolo al menos eventual, o culpa grave su parte; **f)** Que, en las operaciones reclamadas se cumplió correctamente con el ingreso de datos de seguridad, numero de la tarjeta, fecha de vencimiento y CVV2, que corresponde a un código de verificación de la tarjeta bancaria que sirve para confirmar que quien utiliza la tarjeta la tiene en su poder. En las compras online se pedirá este numero que de forma general aparece en su parte posterior, para así evitar fraudes; y **g)** Que, hace presente que al hacer un reclamo, el demandado no señaló haber sufrido ni el robo, hurto o el extravío de sus tarjetas, lo que deja en evidencia que las transacciones fueron realizadas directamente por la propia demandada o que fue extremadamente negligente, para no percatarse que otra persona tenía su tarjeta, sino que también para permitir que terceros conocieran su clave secreta, necesaria e imprescindible para efectuar las compras; **3)** Que, el banco no tiene registros de fallas de seguridad o acceso de extraños en las fechas de las transferencias, cumpliendo con las exigencias de la ley en relación a los sistemas de seguridad y prevención del banco, contando además con un monitoreo de seguridad para Ciber ataques y con un equipo de seguridad y protección perimetral, realizando campañas de prevención de fraudes, comunicación a clientes y capacitación; **4)** Que, en razón de los antecedentes expuestos existen solo dos alternativas; o las operaciones fueron realizadas por el propio demandado, o éste incurrió en un descuido tan grave de la obligación de custodia de sus productos financieros, claves y /o dispositivos de seguridad estipulados en el contrato suscrito con el Banco, que permitió a terceros realizar las operaciones que desconoce. Con motivo de los argumentos señalados y lo dispuesto en el artículo 5 inciso segundo y tercero de la Ley N° 20.009 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y demás normas pertinentes, solicita tener por interpuesta demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago en contra del

demandado, ya individualizado y se admita a tramitación y acoja y declare:
1.- Que se declare la responsabilidad del cliente en el total de las operaciones reclamadas. 2.- Que se ordene dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos efectuada por la suma de 35 UF, más reajustes, intereses y costas. EN EL PRIMER OTROSÍ: Se tenga presente; EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Acompaña documentos; EN EL TERCER OTROSÍ: Solicita notificación electrónica al correo electrónico asordo@legaltec.cl ; EN EL CUARTO OTROSÍ: Solicita Designación de Receptor Ad-Hoc; y EN EL QUINTO OTROSÍ: Asume patrocinio y poder;

Acción notificada a fojas 21 de autos.

- Que, a fojas 17 y siguiente de autos de autos, con fecha 15 de junio de 2021, comparece **RAJMIN ANTONIO HESSIN MICALY**, cédula de identidad N° 10067159-K, soltero, chileno, ingeniero comercial, domiciliado en DAG HAMMARSKJOLD 3081, dpto 111, VITACURA, teléfono 99185333, solicita ser notificado al correo electrónico rajminhm@gmail.com, y legalmente interrogado expuso: Que, recuerda que en abril de este año, lo llamaron por teléfono, aproximadamente a las 16:00 horas, identificándose la persona que realizaba el llamado como ejecutivo del call center del BANCO Santander, para efectos de informarme respecto de cobros que por ley tenían que devolverse a los clientes, por concepto de seguros de fraude, de acuerdo a la nueva ley. Por lo tanto, este ejecutivo le fue relatando, para cada una de sus 04 tarjetas de crédito, incluida una adicional y una de débito, la cantidad que debía depositarme. En cada caso el ejecutivo le pidió las claves de tarjetas de coordenadas de cada tarjeta, las cuales el entregó. Esta conversación telefónica duró alrededor de 25 minutos. En algún momento empezó a sospechar, por lo cual en los espacios de silencio que se daban entre el ejecutivo y yo, logró contactar a su ejecutiva bancaria, quien le indicó que estaba siendo víctima de un fraude, razón por la cual le cortó el teléfono al delincuente. De inmediato, por instrucción de su ejecutiva, ingresó a la plataforma

bancaria, en la sección de “movimientos”, percatándose de movimientos realizados ese mismo día en sus tarjetas de crédito y débito, situación que se repitió al día siguiente, según constaté oportunamente, pese a que de forma inmediata procedió a bloquear sus tarjetas el día mismo de los hechos. Hace presente que la suma defraudada asciende aproximadamente a \$1.500.000.- y no a \$6.000.000.- y fracción como se indica en la demanda en su contra. Además, señala que no está de acuerdo con la demanda por varias razones: 1.- La tarjeta de coordenadas es una herramienta que habitualmente se utiliza en el call center, por lo cual muchas veces se pide al cliente para distintas transacciones, por lo que lo que le sucedió no era nada nuevo para él. 2.- La publicidad que hace el Banco de nunca entregar las claves, no se cumple ni siquiera por el Banco. 3.- Finalmente, indica que es impresionante cómo la persona que lo defraudó contaba con toda su información bancaria: números de tarjetas, nombre, número de tarjeta de coordenadas, etcétera. Por lo tanto, el Banco no está cumpliendo con su deber de dar confidencialidad a sus datos bancarios. Agrega que, dado que no tenía claro el motivo de esta citación, es que tanto los datos de fecha, como de montos pudieran no ser del todo exactos.

- Que, a fojas 19 de autos, con fecha 19 de agosto de 2021, el abogado **ALBERTO SORDO BISBAL** en representación de Banco Santander, solicita mediante escrito se fije nuevo día y hora de comparendo de estilo.

-Que, a fojas 114 y siguiente de autos, con fecha 20 de octubre de 2021, se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del abogado **ALBERTO SORDO BISBAL**, en representación de Banco Santander y en rebeldía de la parte de **RAJMIN HESSIN MICALY**, quien llamado por tres veces consecutivas no compareció a esta audiencia. Se rinde prueba documental, no se rinde prueba testimonial y no se formulan peticiones.

- Que, a fojas 116 de autos, con fecha 06 de diciembre de 2021, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

- Que, a fojas 117 de autos, con fecha 16 de diciembre de 2021, **RAJMIN HESSIN MICALY**, presenta escrito que, EN LO PRINCIPAL: Propone medida para mejor resolver. EN EL OTROSÍ: Otorga patrocinio y poder al abogado **JOSÉ LUIS DÍAZ CONTRERAS**, mismo domicilio y forma de notificación al correo electrónico jose.diazc@uss.cl.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1.- Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **a)** Que, el demandado **RAJMIN HESSIN MICALY**, es titular de la tarjeta de débito terminada en los dígitos 2496 emitida por **BANCO SANTANDER**, representado por Mandato Judicial por el abogado ALBERTO SORDO BISBAL, **b)** Que, con fecha 20/04/2021, se realizaron un total de operaciones electrónicas desde la tarjeta de débito por un total de \$1.233.040. **c)** Que de acuerdo a la Ley 20.009 el banco abonó a la cuenta corriente del demandado 35 UF, equivalente a la fecha del reclamo a \$1.030.890. (valor UF \$29.454, 20/04/2021)

2.- Que, la parte demandante, sostiene que, las compras se efectuaron a través de internet, utilizando una plataforma de comercio seguro y explica que un sitio seguro siempre debe empezar con https:// y que al agregar la letra S adicional, se considera seguro, ya que tiene como principal objetivo encriptar la información que viaja desde el equipo del cliente, hasta los servidores del Banco, previniendo cualquier ataque de interceptación en la comunicación o robo de datos. Agrega que, el banco cuenta con un “protocolo seguro” como primera medida en los sistemas transaccionales online. y en la operación reclamada, se cumplió con ingresar correctamente los datos de la clave secreta, para ingresar al portal del banco. Indica que como su nombre lo dice es y debe ser siempre una clave

secreta, que no debe compartirse, ni dejarse anotada, ni estar pregrabada en un teléfono, ni debe ingresarse libremente ante ningún correo malicioso porque de tal manera se pierde la condición de secreto, que es la base de la seguridad requerida. La segunda medida de seguridad recae en el ingreso de tres números que se exige de la tarjeta de coordenada o también denominada súper clave, que también se digitó correctamente. En las operaciones reclamadas también se digitó correctamente el ingreso de datos de seguridad: a saber, número de tarjeta fecha de vencimiento y CVV2 (Card verification value), que sirve para que confirmar que quien lo digita tiene la tarjeta en su poder. Hace presente que el demandado no manifestó en su reclamo haber sufrido robo, hurto o el extravío de su tarjeta, lo que permite deducir de forma lógica que las operaciones fueron realizadas directamente o fue extremadamente negligente para permitir a terceros hacer uso de su tarjeta y clave secreta, lo que implica dolo o culpa grave. Agrega que el banco cumplió con todas y cada una de sus obligaciones, no solo al disponer medidas comunicacionales de prevención y seguridad, sino también al no haber sufrido problema alguno en sus sistemas informáticos y cumplir con todos los protocolos y medidas de prevención para autorizar y cursar las transferencias que son desconocidas por el cliente, declarando que ha existido dolo o culpa grave por parte del demandado y liberando al banco de toda responsabilidad respecto de las operaciones desconocidas y reclamadas por el cliente.

3.- Que, al prestar declaración indagatoria, **RAJMIN ANTONIO HESSIN MICALY**, señala: Que, en abril de 2021 recibió un llamado de un ejecutivo del call center del Banco Santander que informaba respecto de cobros que debían devolverse respecto de 5 tarjetas que tiene con el demandante y en cada caso le pedía las claves de la tarjeta de coordenadas y reconoce que las entregó. Cuando sospechó se comunicó, en paralelo con su ejecutiva, quien le comunicó que estaba siendo víctima de fraude, por lo que cortó el teléfono al delincuente, ingresando de inmediato a la plataforma bancaria

para bloquear en ese momento sus tarjetas, constatando que se habían realizado algunos movimientos que desconoce y que a pesar de haber bloqueado sus productos se hicieron más movimientos al día siguiente. Agrega que el monto corresponde aproximadamente a \$1.500.000 y no ha 6 millones como se menciona en una parte de la demanda. Alega que le impresiona que la persona que lo contactó contaba con toda su información bancaria, por lo que cree que el banco no está cumpliendo con su deber de confidencialidad.

4.- Que, la parte demandante civil para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **1.-** Mandato Judicial en que consta su representación convencional respecto de Banco Santander S.A. **2.-** Certificado de fraude, emitido para Banco Santander, por Isabel Fernández Riffka, con fecha 27 de abril de 2021, en virtud del Reclamo generado por don RAJMIN ANTONIO HESSIN MICALY, N° 28052436, con fecha 20 de abril de 2021, por un monto total de \$1.233.040, que da cuenta de 5 operaciones realizadas en línea a través de un tipo de comercio seguro. **3.-** Informe pericial, emitido por Francisco Varas Undurraga, a solicitud de don Eugenio Labarca Birke, para detallar los tipos de fraudes existentes y las medidas de seguridad con que cuenta el Banco Santander para inhabilitar los ataques de los ciber-delincuentes con el objeto de proteger sus productos y a sus clientes. **4.-** Set de campañas publicitarias de Banco Santander que dan cuenta de las incesantes campañas en orden a educar a sus clientes para prevenir los fraudes.

5.- Que, por su parte, el demandado no asistió al comparendo de conciliación, contestación y prueba y no rindió prueba en su defensa.

6.- Que, resulta útil consignar el **artículo 4 de la Ley 20.009**: *“Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso. El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario. En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente. Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley. **En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre**”.*

7.- Al respecto la Corte de Apelaciones ha señalado: Que, *“en este mismo sentido, se ha establecido como estándar de cumplimiento de los deberes de seguridad de las instituciones bancarias, que las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la institución recurrida, en que los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa. Por lo demás, dicha pauta de valoración jurisprudencial ha sido expresamente reconocida y asumida por la Ley 21.234 de 29 de mayo de 2020, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude es responsabilidad del banco enviar una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, con*

constancia de su recepción por parte del cliente y que no aconteció en este caso”¹

8.- Por su parte, la Corte Suprema se ha pronunciado señalando, “*Que, en efecto, la variedad de las formas como se intenta vulnerar los sistemas de seguridad y la dificultad probatoria inmediata obligan a realizar un juicio acerca de indicios sobre la ocurrencia de los hechos y confrontar aquellos con las diversas normas que determinan las obligaciones de seguridad de las instituciones bancarias. Así, para el caso de transferencias electrónicas, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos indica que: “Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo, en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo, direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar 5 eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros”* ²

9.- Que, a su turno, la Comisión para el Mercado Financiero, a través de la Recopilación Actualizada de Normas, ha reconocido que “*especial importancia toman los riesgos que amenazan la ciberseguridad, en un entorno creciente de conectividad y dependencia de los servicios otorgados a clientes a través de plataformas tecnológicas, lo que conlleva que las*

¹ 991/2020, 09/09/2020, Considerando décimo. Corte de Apelaciones acoge Recurso de protección contra el Banco.

entidades, por una parte, deban asegurar la adecuada calidad y disponibilidad de los sistemas utilizados para la prestación de dichos servicios; y por otra, enfrenten una progresiva exposición a los riesgos especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio”. Para la debida cautela de los procesos, fundamentalmente aquellos materializados de manera digital o en el ciberespacio, la norma citada contiene un serie de obligaciones que debe cumplir en este caso el Banco y las empresas en quienes ha externalizado sus servicios, para garantizar la seguridad de las operaciones, entre otras, las que merecen destacarse son: la identificación de las amenazas que puedan dañar los activos de información, así como de sus vulnerabilidades, con relación a las amenazas conocidas y los controles existentes. La identificación de amenazas y vulnerabilidades se refuerza con información obtenida de diferentes fuentes, tanto internas como externas. La evaluación de los controles existentes de manera de conocer su efectividad y suficiencia; identificación de las consecuencias que puedan tener en los activos de información las pérdidas de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Debe acreditarse que la entidad realiza un proceso de análisis de riesgo, que considera elementos como la evaluación de la probabilidad de ocurrencia de incidentes y su consecuencia o impacto en los activos de información, en base al grado de daño o costos causados por un evento de seguridad de la información y de ciberseguridad, determinando así su nivel de riesgo. La entidad o Banco debe efectuar un proceso de valoración del riesgo, entendido como una actividad donde se compara el nivel de riesgo determinado previamente contra los criterios de valoración y de tolerancia, previamente definidos. La entidad elabora un plan de tratamiento del riesgo, entendido como una actividad donde los riesgos priorizados en la etapa de valoración, permiten establecer los controles para reducir, aceptar, evitar o transferir los riesgos. La entidad lleva a cabo un proceso formal tendiente a asegurar que los riesgos resultantes sean concordantes con la tolerancia a los riesgos definida. La

² Rol 59842-2020, 03/06/2020, Considerando sexto. Corte Suprema

entidad revisa con al menos una periodicidad anual, su proceso de gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, de manera de identificar oportunamente la necesidad de efectuar ajustes en las metodologías y/o herramientas utilizadas”³.

10.- En efecto el artículo 6 de la Ley 20.009 impone normas mínimas de seguridad, a saber *“Los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos filiados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496. En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente: a) Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario. b) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo. c) Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones. d) Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de*

³ CAPÍTULO 20-10, GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD, COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO/ Circular N° 2.261 por Resolución N°3255. https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-29310_doc_pdf.pdf

operaciones que permita efectuar... *La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado.*

11.- Que, en consecuencia, este sentenciador ha llegado a la convicción de que ninguna de las obligaciones impuestas por mandato legal o por autoridad de la Comisión para el Mercado Financiero, aparecen como cumplidas por el Banco demandante, cuestión que no puede estimarse considerada con la sola asunción por parte de éste, de que cuenta con sistemas de seguridad y de prevención como por ejemplo monitoreo de seguridad 7x24 (SOC), unidad especializada de monitoreo, detección, prevención y respuesta ante eventos de amenaza de ciberseguridad o ciberataques dirigidos a la plataforma bancaria y que además el banco cuenta con equipos de protección de seguridad de sistemas y perimetral de última generación que previenen las amenazas de ciberseguridad y un equipo especializado en esta misma área que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, servicios y sistema del banco, mencionando entre otros Firewall y web application firewall (cortafuegos), sistemas de detección y prevención de intrusos IPS-IDS, sistemas de prevención de ataques volumétricos de denegación de servicio, sistemas de prevención de ataques de día cero, sistemas de cargas y balanceo, entre otros como señala en su escrito de demanda, sin otra acreditación que su mera afirmación. Pretender la invulnerabilidad de cualquier sistema, es en sí un elemento perturbador a la hora de decidir por este magistrado, pues tal posición contradice los dictámenes de la autoridad que advierten, como se dijo, “una progresiva exposición a los riesgos, especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio”.

12.- En cuanto a la prueba acompañada por la parte demandante es menester señalar, que aun cuando el banco acompaña un certificado a

fojas 06 de autos, que indica que las transacciones desconocidas fueron realizadas a través de internet utilizando una plataforma de comercio seguro, para efectuar las transacciones se ingresó correctamente los datos de la tarjeta y también es cierto que advierte y es de público conocimiento que las claves son de exclusiva responsabilidad del cliente, sin embargo, el usuario sin tener los conocimientos informáticos específicos, actuando de buena fe y siguiendo las instrucciones que el banco advierte a través de sus campañas informativas de las técnicas utilizadas en el ciberespacio, que los sistemas funcionan y son inviolables; claramente no dio resultado, al menos en este caso.

13.- Es un hecho que las modalidades utilizadas van cambiando rápidamente por lo que el banco debe no solo cumplir con su obligación legal de informar a sus clientes y al mercado financiero de las distintas formas en que terceros pueden intentar realizar fraudes electrónicos sino que además sus unidades especializadas de monitoreo y protección deben ser capaces de levantar alertas cuando existan como en este caso, un exceso de compras sucesivas en un corto lapso de tiempo, de hecho el demandado teniendo la sospecha de la llamada se comunicó mediante otra vía con su ejecutiva bancaria, quien le advirtió que estaba siendo víctima de fraude, procediendo a bloquear de inmediato sus productos. En el detalle del Certificado mencionado anteriormente, acompañado a fojas 06 emitido por la Jefa de monitoreo y Prevención de fraudes es posible advertir que las transacciones fueron realizadas con diferencia de minutos entre una y otra, si ello no llama la atención esta unidad especializada del banco, cuestionable es querer traspasar la responsabilidad al cliente.

14.- Por su parte el informe pericial acompañado a fojas 33 y siguientes de autos suscrito por Francisco Javier Varas Undurraga, perito judicial con especialidades en Computación e Informática, Fraude y Delito Informático, señala en sus conclusiones que todos los controles, medidas de seguridad

y de autenticación operaron de forma efectiva y satisfactoria, por lo cual todas las claves utilizadas fueron validadas por el sistema de forma “exitosa” corresponden a las claves o credenciales del cliente las cuales son solo del conocimiento y uso único del cliente: Clave de acceso al portal (empresa, persona); Claves tarjeta de coordenadas y Clave 3.0 (OTP), cuestión que reconoce el cliente. **Sin embargo, hace presente que el documento es un informe genérico, por lo que se deben analizar y acompañar antecedentes de los hechos al caso particular**, cuestión que en la especie no ocurrió, ya que el banco no acompañó prueba que indique que ha dado cumplimiento a las obligaciones impuestas por la ley 20.009 y tampoco probó el dolo o culpa grave del cliente para poder traspasar su responsabilidad como pretende, de modo que este sentenciador no se ha formado convicción de ello.

15.- Que, de conformidad al **artículo 707 del Código Civil**, la buena fe se presume, excepto en los casos en que la ley establece lo contrario y si bien se encuentra ubicado dentro de las normas referidas a la posesión, la Doctrina y Jurisprudencia nacionales son contestes en que se trata de un principio general del derecho, razón por la que al no haber algún tipo de antecedente en contrario, este tribunal se encuentra en la necesidad de presumir que la actividad del demandado de autos se encuentra amparada por esta presunción, lo que guarda relación con el hecho que el dolo y la culpa o negligencia grave deben siempre acreditarse, salvo en aquellos casos en que la ley establezca una solución contraria, lo que no es el caso de autos.

16.- Que, el **artículo 14 inciso 1º de la Ley N° 18.287**, dispone: “*El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica*”, y que, conforme a lo preceptuado en el **inciso 2º**, “*Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o*

técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.

17.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al demandado y conforme a lo dispuesto en el **artículo 44 del Código Civil**, la culpa grave consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus propios negocios, de modo que este Sentenciador estima que la conducta del demandado no se enmarca dentro ello, en efecto, la parte demandante *no acompañó antecedentes que acreditaran la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario*, por lo que se procederá a rechazar la demanda de autos en la parte resolutive de la sentencia.

18.- Que, en concordancia con el **inciso 4° del artículo 5 de la Ley 20.009, Banco Santander S.A.**, como emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 6 de la Ley 20.009 y su modificación Ley 21.234, artículo 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496, Ley N°18.287 y Ley N 15.231 y artículos 44, 707 y demás pertinentes del Código Civil;

SE DECLARA

PRIMERO: Que, **SE RECHAZA** la demanda interpuesta por **BANCO SANTANDER S.A.** representada convencionalmente por el abogado EUGENIO ANDRÉS LABARCA BIRKE, ambos domiciliados en Bandera N°140, piso 13, comuna de Santiago, en contra de **RAJMIN ANTONIO HESSIN MICALY**, domiciliado en Dag Hammarskjold N°3081, comuna de Vitacura, por lo razonado en los considerandos 1 al 18 del fallo, con costas.

SEGUNDO: Que, **BANCO SANTANDER S.A.** representada convencionalmente por el abogado EUGENIO ANDRÉS LABARCA BIRKE, ambos domiciliados en Bandera N°140, piso 13, comuna de Santiago, *como emisor deberá proceder la restitución de los fondos por un total de \$202.150 (doscientos dos mil ciento cincuenta pesos), reajustados en la forma que señala el considerando N°18, correspondientes a la diferencia del monto demandado por \$1.233.040, menos el abono realizado por el Banco por un monto de 35 UF, que a la fecha del reclamo 20/04/2021 corresponde a un total de \$1.030.890, que el demandante no deberá devolver, de acuerdo al artículo 5° inciso cuarto de la Ley 20.009.*

**ANÓTESE.
NOTIFÍQUESE POR CORREO ELECTRÓNICO.
ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA CLAUDIA OSORIO ZÚÑIGA, SECRETARÍA SUBROGANTE.



PROCESO N° 42.634-3/2021

VITACURA, a treinta de junio de dos mil veintidós.

VISTOS:

- Que, a fojas 10 y siguientes de autos, con fecha 17 de noviembre de 2021, **ALBERTO SORDO BISBAL**, abogado, en representación de **BANCO SANTANDER S.A.**, empresa del giro de su denominación, con domicilio para estos efectos en calle Coyancura N° 2.283, piso 11, oficina 1101, comuna de Providencia; EN LO PRINCIPAL: Interpone demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 20.009, en contra de **MARIA MAGDALENA CONTESSE BLANC**, cedula de identidad N° 13.197.669-0, desconoce profesión u oficio, con domicilio en Chapultepec N° 5529, comuna de Vitacura, solicitando se declare que ha existido dolo o culpa grave por parte de la demandada, en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco, a fin de que se proceda a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o la restitución de los fondos realizada por su representado, ordenando a la demandada a restituir el abono normativo con intereses, y que se declare al Banco liberado de toda responsabilidad respecto de las operaciones que la demandada declara no haber realizado, todo ello en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y fundamentos de derecho: **1)** Que, la demandada es titular de un producto de la demandante cuenta corriente N° 72484932 y con fecha 13/04/2021 formuló un reclamo al Banco, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de operaciones que ascienden a la suma de \$1.429.000, por lo que en atención a que el monto de las operaciones reclamadas excedía las 35 UF, el Banco procedió a efectuar el abono normativo de los fondos, dentro del plazo del artículo 5 inciso 1° de la Ley N° 20.009; **2)** Que, tras investigar los antecedentes han concluido que se encuentran ante un caso de dolo o culpa grave del demandado como causa de las operaciones desconocidas, por los motivos que se expone a continuación: **a)** Las operaciones

reclamadas fueron autorizadas a través del portal web del banco. **b)** Que, se cumplió con ingresar correctamente los datos de la clave de acceso que se conoce como “clave secreta”, que como su nombre lo indica es y debe ser siempre una clave secreta, que no debe compartirse, ni dejarse anotada, ni estar pregrabada en un teléfono celular o terminal, ni ingresarse libremente ante ningún correo malicioso porque de tal manera se pierde la condición de secreto que es la base de la seguridad requerida; **c)** Que, la segunda medida de seguridad adicional, que también se cumplió, es el ingreso de los 3 números que exige la “tarjeta de coordenadas” o también denominada “super clave”, los que digito correctamente. Para aclarar, esta es una tarjeta única de cada cliente, que tiene un número correlativo y que jamás es igual para 2 clientes del Banco. Para ello se basa en una tabla de datos, con letras y números, que permite determinar “coordenadas” que llevan a un número desde el 00 al 99. El sistema, para validar que se está usando la tarjeta correcta, solicita el ingreso de tres coordenadas, que corresponden a tres números, para validar las operaciones antes de avanzarla al paso siguiente; **d)** Que, se confirmó que, a la fecha de las operaciones reclamadas, la tarjeta de coordenadas de la clienta se encontraba vigente, es decir no había sido dejada sin efecto o denunciada como robada ni nada similar, por lo que la única persona que puede saber las coordenadas es la propia clienta, con su tarjeta, salvo que haya copiado la tarjeta, por ejemplo sacado una foto con su celular, si tiene copias en varios lugares por comodidad, si no la tiene en buen resguardo y a deja libre para que terceros la utilicen, o algo equivalente, cualquiera de tales supuestos implica dolo al menos eventual, o culpa grave su parte; **e)** Que, como medida adicional de seguridad el banco implementó la llamada “clave 3.0”, que consiste en un SMS que el sistema envía únicamente a un número celular, registrado previamente por el cliente para validar transferencias realizadas por terceros. **f)** Las transferencias fueron autorizadas desde la siguiente IP 181.43.227.221. Aclara que el sistema guarda la información respecto el aparato concreto.

g) El demandado reconoce que previo a las operaciones reclamadas, fue contactado por un supuesto ejecutivo del Banco, quien provocó la confianza para que el cliente entregara información de sus productos financieros, lo que evidencia un descuido grave. **3)** Que, el banco no tiene registros de fallas de seguridad o acceso de extraños en las fechas de las transferencias, cumpliendo con las exigencias de la ley en relación a los sistemas de seguridad y prevención del banco, contando además con un protocolo seguro y encriptación y seguridad de la plataforma, factores de autenticación para transacciones online, monto límite de transacción, , monto límite de transacción, monitoreo y baja de sitios, monitoreo de seguridad 7x24 (SOC)- Ciber ataques, Equipo de seguridad perimetral, campañas de prevención de fraudes, comunicación a clientes y capacitación; **4)** Que, en razón de los antecedentes expuestos existen solo dos alternativas; o las operaciones fueron realizadas por el propio demandado, o éste incurrió en un descuido tan grave de la obligación de custodia de sus productos financieros, claves y /o dispositivos de seguridad estipulados en el contrato suscrito con el Banco, que permitió a terceros realizar las operaciones que desconoce. Con motivo de los argumentos señalados y lo dispuesto en el artículo 5 inciso segundo y tercero de la Ley N° 20.009 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y demás normas pertinentes, solicita tener por interpuesta demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago en contra del demandado, ya individualizado y se admita a tramitación y acoja y declare la responsabilidad del cliente en el total de las operaciones reclamadas por \$1.429.000 e instruya al banco dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o la restitución de los fondos efectuada por la suma de 35 UF, más reajustes, intereses y costas. EN EL PRIMER OTROSÍ: Se tenga presente; EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Acompaña documentos; EN EL TERCER OTROSÍ: Solicita notificación electrónica al correo electrónico asordo@legaltec.cl ; EN EL CUARTO OTROSÍ: Solicita Designación de Receptor Ad-Hoc; y EN EL QUINTO OTROSÍ: Asume

patrocinio y poder; **Acción notificada en autos a fojas 25 de autos.**

- Que, a fojas 21 de autos, con fecha 20 de diciembre de 2021, rola Certificado de la señora secretaria de este tribunal, que da cuenta que María Contesse Blanc, fue citada a prestar declaración indagatoria y llamada por tres veces, ésta no compareció.

- Que, a fojas 22 y siguiente de autos, con fecha 22 de diciembre de 2021, comparece **MARIA MAGDALENA CONTESSE BLANC**, cédula de identidad N° 13.197.669-0, casada, chilena, Abogado, Chapultepec 5529 DPTO 32 B, VITACURA, 94003436, mcontesb@gmail.com, quien legalmente interrogada expuso: que viene en prestar declaración indagatoria, a pesar de no haber sido notificada legalmente no personal, ni por cédula ni lo dispuesto en el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. Primer quiero señala que el día de la citación, es decir, el día lunes 20 de diciembre del presente año, a las 14:00 horas, se presentó en dependencias de este tribunal y tomó conocimiento de los hechos materia de autos, los cuales son idénticos a los expuestos en una demanda anterior presentada con fecha 28 de abril de 2.021, en el Segundo Juzgado de Policía Local de Vitacura, la que fue rechazada por sentencia definitiva con fecha 12 de noviembre de 2.021, Rol: 8.676-1/2.021. Considerando lo anterior, y habiéndose configurado los presupuestos de la **cosa juzgada** según lo dispuesto en los artículos 177 y siguientes del C.P.C., solicita tener a la vista la causa antes mencionada. No tengo nada más que agregar.

- Que, a fojas 23 de autos, con fecha 27 de diciembre de 2021, rola escrito presentado por el abogado **ALBERTO SORDO BISBAL**, en representación de BANCO SANTANDER S.A., quien solicita dar curso progresivo a los autos, fijando audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

- Que, a fojas 26 de autos, con fecha 15 de marzo de 2022, se lleva a efecto audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del abogado **ALBERTO SORDO BILBAL**, en representación de Banco Santander S.A. y con la asistencia de la demandada **MARÍA MAGDALENA CONTESSE BLANC**, quienes solicitan la suspensión de la audiencia, en vías de avenimiento, a lo que el tribunal accede.
- Que, a fojas 27 de autos, con fecha 01 de abril de 2022, rola escrito presentado por el abogado **ALBERTO SORDO BISBAL**, en representación de BANCO SANTANDER S.A., quien delega poder a la habilitada de derecho AMÉRICA IGNACIA ACEVEDO BRAVO, mismo domicilio.
- Que, a fojas 127 y siguiente de autos, con fecha 01 de abril de 2022, se lleva a efecto continuación de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la habilitada de derecho **AMÉRICA IGNACIA ACEVEDO BRAVO**, en representación de Banco Santander S.A. y en rebeldía de la demandada María Magdalena Contesse Blanc, quien llamada por tres veces no compareció. Se rinde prueba documental, no se rinde prueba testimonial y se formulan dos peticiones.
- Que, a fojas a fojas 129, 133 y 139 de autos, con fecha 11 y 23 de abril y 01 de junio de 2022, respectivamente, la oficina operacional y departamento legal de Entel señalan que, respecto del número consultado que corresponde a la modalidad suscripción (con contrato) de su compañía a nombre de la empresa DISAL Chile Ltda. Rut 96.824.110-9 con domicilio en Pedro de Valdivia N° 291, piso 5 Providencia.
- Que, a fojas 135 de autos, con fecha 06 de mayo de 2022, rola resolución del tribunal que agrega a los autos oficio devuelto dirigido a la empresa TELECO CHILE S.A., por cambio de dirección según información entregada por Correos de Chile a fojas 131 y siguiente de autos.

-Que a fojas 136 de autos, con fecha 30 de mayo de 2022, rola respuesta oficio de CELMEDIA SpA., suscrito por Rodrigo Andrés, Gerente de Marketing, indicando que; con fecha 13 de abril de 2021 se registran 4 transacciones a través de la integración web que mantienen con su Mandante Banco Santander. Se recibió con esa fecha el requerimiento de enviar 4 mensajes de texto SMS al número celular Entel +56940003XX, para servicios de clave 3.0 o claves de seguridad. Se enviaron en los siguientes horarios: 13:34:29; 13:40:19; 13:41:35 y 13:42:49 horas. Respecto al contenido informa que no es posible compartir la información, ya que, viaja de manera encriptada y el banco es dueño del contenido.

- Que, a fojas 141 de autos, con fecha 13 de junio de 2022, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE COSA JUZGADA

1.- Que, de acuerdo a lo alegado por la señora Contesse, en relación a la cosa juzgada y teniendo a la vista expediente Rol N° 8676-1/2021 es menester realizar ciertas precisiones, a saber, en la sentencia referida a la causa no realiza un análisis respecto del fondo del objeto del proceso, sino que de acuerdo a la parte resolutive del fallo la demanda incoada, se tuvo por no presentada por faltar un requisito de existencia, esto es la falta de emplazamiento. Los requisitos de existencia son aquellos sin los cuales el acto no genera efecto alguno y su omisión acarrea la inexistencia o nulidad absoluta del acto, cuestión distinta a lo planteado por la demandada en su declaración indagatoria, que señala que la Demanda fue rechazada por este tribunal, lo que hubiese implicado necesariamente haber cumplido con los requisitos de existencia y validez del acto y haber examinado el fondo del asunto, cosa que no ocurrió en ese procedimiento y que eventualmente configuraría la excepción de cosa juzgada. En efecto este

sentenciador advierte que **se produce es Cosa Juzgada Aparente**: la que emana de una sentencia pronunciada en un proceso al cual le falta un requisito de existencia, por ejemplo, la falta de emplazamiento y se debe hacer valer como excepción, lo que además en el caso de marras no ocurrió, ya que la demandada solo se limitó a dar por acreditados los presupuestos de la cosa juzgada de acuerdo al artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, sin argumentar su petición. Se advierte además que, en los procedimientos concentrados, debe hacerse valer generalmente en la oportunidad en que se alegan todas las excepciones y la demandada no compareció a la audiencia de comparendo fijada por el tribunal y tampoco controvertió los hechos en la oportunidad que tuvo para contestar la demanda, habiendo sido, esta vez, válidamente emplazada. A mayor abundamiento, la I. Corte de Apelaciones, ha señalado “La cosa juzgada es un estado jurídico producto de la solución de un conflicto mediante la intervención de un tribunal y apunta al efecto que producen algunas **resoluciones judiciales que han entrado a resolver sobre el fondo del objeto del proceso**, en el sentido que lo decidido en éstas resulta inmutable y obligatorio, y tiene por finalidad que no vuelva a debatirse entre los interesados el asunto que ya ha sido objeto de una decisión. Es así como debe tenerse presente que el sentido y efecto de cosa juzgada importa producir la certeza de los derechos, lo que impide un nuevo pronunciamiento sobre lo que fue juzgado, o como ya lo ha asentado la Corte Suprema, trae como consecuencia “el efecto de verdad jurídica indiscutible e inamovible que producen las sentencias firmes o ejecutoriadas”¹. Por lo que no se hará lugar a la petición, de acuerdo a lo señalado precedentemente.

2.- Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **a)** Que, la demandada **MARIA MAGDALENA CONTESSE BLANC**, es titular de la Cuenta Corriente N°72484932, emitida por **BANCO**

¹ Rol Civil 4412-2019, 18/02/2022. Considerando 12, Corte de Apelaciones de Santiago.

SANTANDER S.A., representado por Mandato Judicial por el abogado ALBERTO SORDO BISBAL, **b)** Que, con fecha 13/04/2021, se realizaron un total de 06 transacciones desde la Cuenta Corriente referida por un total de \$1.429.000. **c)** Que de acuerdo a la Ley 20.009 el banco abonó a la cuenta corriente del demandado 35 UF, correspondientes a **\$1.030.374**, según documento acompañado a fojas 126 de autos.

3.- Que, la parte demandante, sostiene que, los resultados de los análisis realizados permiten concluir que se validan todas las transacciones desconocidas por la demandada que se ejecutaron con clave de acceso, Tarjeta de coordenadas y OTP, las cuales son solo de conocimiento único y exclusivo de ella. Se evidencia que todos los controles, medidas de seguridad y de y de autenticación para realizar estas transacciones, operaron de forma efectiva y satisfactoria, por lo cual todas las claves utilizadas fueron validadas por el sistema de forma “exitosa”, en suma, señala que, dadas las características de las transacciones, claves comprometidas y los antecedentes aportados por el cliente, este caso presenta patrón de fraude tipo “vishing”.

4.- Que, habiendo transcurrido el procedimiento en forma legal, la demandada de autos no hizo valer sus derechos en la forma prescrita en la ley, para controvertir los hechos señalados por el banco, tampoco acompañó prueba en la etapa procesal correspondiente y no objetó ninguno de los documentos acompañados por la contraria.

5.- Que, la parte demandante para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó: **1.-** Certificado de fraude, suscrito por Rodrigo Molina, que dan cuenta de las transacciones no reconocidas por el cliente y de las medidas de seguridad con que se autorizaron. **2.-** Captura de pantalla obtenida de la página digital del banco Santander, con la que se corrobora que mi representada informa y explica la comisión de delitos informáticos, estafas

telefónicas e informa la forma de prevenirlos. **3.-** Copia de informe pericial, emitido por Francisco Varas, ingeniero y perito judicial con especialidad en computación e informática, fraude y delito informático. **4.-** Sac ampliado sobre monitoreo de fraude.

6.- -Que, resulta útil consignar el **artículo 4 de la Ley 20.009**, el cual señala que: *“Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso. El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario. En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente. Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley. **En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre**”.*

7.- Al respecto la Corte de Apelaciones ha señalado: Que, *“en este mismo sentido, se ha establecido como estándar de cumplimiento de los deberes de seguridad de las instituciones bancarias, que las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la institución recurrida, en que los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa. Por lo demás, dicha pauta de valoración jurisprudencial ha sido expresamente reconocida y asumida por la Ley 21.234 de 29 de mayo de 2020, que limita la responsabilidad de los*

titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude es responsabilidad del banco enviar una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, con constancia de su recepción por parte del cliente y que no aconteció en este caso”²

8.- Por su parte, la Corte Suprema se ha pronunciado señalando, “*Que, en efecto, la variedad de las formas como se intenta vulnerar los sistemas de seguridad y la dificultad probatoria inmediata obligan a realizar un juicio acerca de indicios sobre la ocurrencia de los hechos y confrontar aquellos con las diversas normas que determinan las obligaciones de seguridad de las instituciones bancarias. Así, para el caso de transferencias electrónicas, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos indica que: “Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo, en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo, direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar 5 eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros”³*

9.- Que, a su turno, la Comisión para el Mercado Financiero, a través de la Recopilación Actualizada de Normas, ha reconocido que “*especial*

² 991/2020, 09/09/2020, Considerando décimo. Corte de Apelaciones acoge Recurso de protección contra el Banco.

³ Rol 59842-2020, 03/06/2020, Considerando sexto. Corte Suprema

importancia toman los riesgos que amenazan la ciberseguridad, en un entorno creciente de conectividad y dependencia de los servicios otorgados a clientes a través de plataformas tecnológicas, lo que conlleva que las entidades, por una parte, deban asegurar la adecuada calidad y disponibilidad de los sistemas utilizados para la prestación de dichos servicios; y por otra, enfrenten una progresiva exposición a los riesgos especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio". Para la debida cautela de los procesos, fundamentalmente aquellos materializados de manera digital o en el ciberespacio, la norma citada contiene un serie de obligaciones que debe cumplir en este caso el Banco y las empresas en quienes ha externalizado sus servicios, para garantizar la seguridad de las operaciones, entre otras, las que merecen destacarse son: la identificación de las amenazas que puedan dañar los activos de información, así como de sus vulnerabilidades, con relación a las amenazas conocidas y los controles existentes. La identificación de amenazas y vulnerabilidades se refuerza con información obtenida de diferentes fuentes, tanto internas como externas. La evaluación de los controles existentes de manera de conocer su efectividad y suficiencia; identificación de las consecuencias que puedan tener en los activos de información las pérdidas de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Debe acreditarse que la entidad realiza un proceso de análisis de riesgo, que considera elementos como la evaluación de la probabilidad de ocurrencia de incidentes y su consecuencia o impacto en los activos de información, en base al grado de daño o costos causados por un evento de seguridad de la información y de ciberseguridad, determinando así su nivel de riesgo. La entidad o Banco debe efectuar un proceso de valoración del riesgo, entendido como una actividad donde se compara el nivel de riesgo determinado previamente contra los criterios de valoración y de tolerancia, previamente definidos. La entidad elabora un plan de tratamiento del riesgo, entendido como una actividad donde los riesgos priorizados en la etapa de valoración, permiten establecer los controles para reducir, aceptar, evitar o transferir los riesgos. La entidad

lleva a cabo un proceso formal tendiente a asegurar que los riesgos resultantes sean concordantes con la tolerancia a los riesgos definida. La entidad revisa con al menos una periodicidad anual, su proceso de gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, de manera de identificar oportunamente la necesidad de efectuar ajustes en las metodologías y/o herramientas utilizadas”⁴.

10.- En efecto **el artículo 6 de la Ley 20.009** impone normas mínimas de seguridad, a saber “Los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos filiados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496. En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, **dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente:** **a)** Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario. **b)** Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo. **c)** Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones. **d)** Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de operaciones que permita efectuar... La falta o deficiencia

⁴ CAPÍTULO 20-10, GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD, COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO/ Circular N° 2.261 por Resolución N°3255. https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-29310_doc_pdf.pdf

de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado.

11- Que, analizados los antecedentes aportados por la parte demandante de autos, es posible concluir que el vishing es un tipo de estafa informática, muy similar al phishing, en el que el ciber-delincuente, valiéndose de la telefonía o el correo electrónico, se hace pasar por una fuente fiable y alegando ciertas razones de seguridad, intenta engañar a sus víctimas para hacerse con sus datos personales. La finalidad que persigue es robarles la identidad, o bien hacerse con su información bancaria. Lo anterior se concluye en la investigación realizada por el banco, acompañado a fojas 28 y siguientes de autos, de acuerdo a las características de las transacciones, claves comprometidas y a los antecedentes aportados por el cliente que, en este caso concuerda con la modalidad descrita. Por otra parte, en su análisis señala que el Departamento de Gestión de Fraudes del Banco Estado logró retener en las cuentas receptoras la totalidad del monto defraudado, esto es, \$1.429.000. También es posible verificar del detalle de las transacciones realizadas y desconocidas por la clienta, que estas se produjeron con diferencias mínimas de un minutos o segundos entre una y otra y que por la llamada de la demandada el mismo día se procedió al bloqueo de acceso a los clientes receptores de los fondos y que se encuentran identificados por el banco y deben ser perseguidos penalmente. Por lo que se deduce, que las campañas informativas, en este caso, surtieron efecto, en el sentido de que, si bien la demandada reconoce que fue engañada, actuó diligentemente y en la forma debida, dando aviso oportuno al banco que logró tomar las medidas necesarias para que no se concretara completamente el fraude. Sin embargo, no es posible para este sentenciador afirmar que todas las medidas de seguridad funcionaron, toda vez, que la detección de fraude debió haber venido de parte del banco,

al descubrir una cantidad de transacciones con mínima diferencia de tiempo entre una y otra para levantar la alarma, por lo que este sentenciador se ha formado convicción, de que aun cuando el cliente esté atento y reaccione a diversas modalidades de fraude, el banco es el responsable de evitarlas. A lo anterior se suma, que el peritaje acompañado a fojas 46 y siguientes de autos, precisa en sus conclusiones, que se trata de un informe genérico, por lo que recomienda analizar y acompañar antecedentes de los hechos del caso particular, lo que no ocurrió.

12.- Que, de conformidad al **artículo 707 del Código Civil**, la buena fe se presume, excepto en los casos en que la ley establece lo contrario y si bien se encuentra ubicado dentro de las normas referidas a la posesión, la Doctrina y Jurisprudencia nacionales son contestes en que se trata de un principio general del derecho, razón por la que al no haber algún tipo de antecedente en contrario, este tribunal se encuentra en la necesidad de presumir que la actividad de la demandada de autos se encuentra amparada por esta presunción, lo que guarda relación con el hecho que el dolo y la culpa o negligencia grave deben siempre acreditarse, salvo en aquellos casos en que la ley establezca una solución contraria, lo que no es el caso de autos.

13.- Que, el **artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287**, dispone: *“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”*, y que, conforme a lo preceptuado en el **inciso 2°**, *“Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que*

convence al sentenciador”.

14.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al demandado y conforme a lo dispuesto en el **artículo 44 del Código Civil**, la culpa grave consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus propios negocios, de modo que este Sentenciador estima que la conducta de la demandada no se enmarca dentro ello, en efecto, la parte demandante *no acompañó antecedentes que acreditaran la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario*, por lo que se procederá a rechazar la demanda de autos en la parte resolutive de la sentencia.

15.- Que, en concordancia con el **inciso 4° del artículo 5 de la Ley 20.009, Banco Santander S.A.**, *como emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.*

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 6 de la Ley 20.009 y su modificación Ley 21.234, artículo 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496, Ley N°18.287 y Ley N 15.231 y artículos 44, 707 y artículo 1.698 y demás pertinentes del Código Civil;

SE DECLARA

EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE COSA JUZGADA

PRIMERO: Que **SE RECHAZA** la alegación planteada por la parte demandada de **MARÍA MAGDALENA CONTESSE BLANC** en contra de BANCO SANTANDER S.A., de acuerdo a lo razonado en el considerando 1 de esta sentencia, incidente sin costas.

EN CUANTO A LA DEMANDA DECLARATIVA:

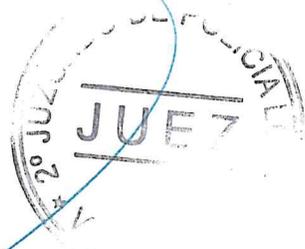
SEGUNDO: Que, **SE RECHAZA** la demanda interpuesta por **BANCO SANTANDER S.A.** representada convencionalmente por el abogado EUGENIO ANDRÉS LABARCA BIRKE, ambos domiciliados en Bandera N°140, piso trece, comuna de Santiago, en contra de **MARÍA MAGDALENA CONTESSE BLANC**, domiciliada en Chapultepec N°5529, comuna de Vitacura, por lo razonado en los considerandos 2 al 15 del fallo, con costas.

TERCERO: Que, **BANCO SANTANDER S.A.** representada convencionalmente por el abogado EUGENIO ANDRÉS LABARCA BIRKE, ambos domiciliados en Bandera N°140, piso trece, comuna de Santiago, *como emisor deberá proceder a la cancelación de cargos o restitución de los fondos por un total de **\$398.626 (trescientos noventa y ocho mil seiscientos veintiséis pesos)**, reajustados en la forma que señala el considerando N°15. correspondientes a la diferencia del monto demandado por \$1.429.000, menos el abono realizado por el Banco por un monto de 35 UF, que a la fecha del abono legal corresponde a un total de \$1.030.374, que el demandante no deberá devolver, de acuerdo al artículo 5° inciso cuarto de la Ley 20.009.*

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE POR CORREO ELECTRÓNICO.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



Dictado por don Patricio Ampuero Cortés, Juez Titular.

Handwritten signature in purple ink, appearing to be "CPA".



Autoriza Claudia Osorio Zúñiga, Secretaria Subrogante.

Rol N° 17.628-1/2020

Vitacura, a nueve de septiembre de dos mil veintiuno.

VISTOS,

Que, a fojas 1 y siguientes de autos, con fecha 23 de junio de 2020, **MARCOS PARGA YAVAR**, abogado, mandatario judicial en representación del **BANCO DE CHILE**, sociedad anónima bancaria, cuyo gerente general es don EDUARDO EBENSPERGER ORREGO, ingeniero comercial; todos domiciliados en Ahumada N°251, Santiago, quien EN LO PRINCIPAL: Interpone Demanda conforme lo autoriza el artículo 5° de la Ley 20.009, mediante procedimiento establecido en el Párrafo 1° del Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en contra de don **OSCAR SANTOS**, ignora profesión u oficio, Rut 14.670.025-K, domiciliado en Las Nieves N°3477, depto.36, comuna de Vitacura, ciudad de Santiago, fundado en la razones de hecho y en los antecedentes de derecho que a continuación expone: a) Que la demandada actuó con culpa grave , facilitando la comisión de las operaciones bancarias que desconoce haber realizado y/o autorizado y cuya restitución de fondos y cancelación de cargos solicitó y obtuvo de su representada la cantidad de \$1.595.000. b) que en mérito de lo anterior debe cargarse nuevamente y restituir a mi representada la totalidad de los montos que le fueron abonados con ocasión de su reclamo, más reajustes e intereses hasta la fecha del pago efectivo. c) que se condene a la demandada al pago de las costas de la causa. En cuanto a los hechos indica: que, con fecha 08 de junio de 2020, el demandado Oscar Santos formuló una objeción en el Banco de Chile, a través de un llamado telefónico, mediante la cual objetó las siguientes operaciones bancarias: - 07/06/2020, redgiro \$100.000.- 07/06/2020, redgiro \$95.000.- 07/06/2020, Transferencia: Milton Muñoz INTERNET \$350.000.- 07/06/2020, avance en cuotas TC Visa \$350.000.- 07/06/2020, avance en cuotas TC Mastercard \$350.000.- 07/06/2020, avance en cuotas TC Mastercard. En dicha oportunidad señaló que dichas

operaciones bancarias no habían sido realizadas ni autorizadas por él, por lo que solicitó que todos los montos involucrados fueran restituidos. En virtud de la referida objeción su representada, conforme lo dispone el artículo 5° inciso primero de la Ley 20.009, con fechas 12, 15 y 19 de junio de 2020, procedió a cancelar los cargos y/o restituir los fondos hasta la cantidad ascendente a \$1.595.000 por las operaciones objetadas conforme al siguiente detalle: - Abono en su cuenta corriente del Banco de Chile terminada en los números 1500, la cantidad de \$195.000 por concepto de las operaciones de redgiro.- Abono en su cuenta corriente del Banco de Chile terminada en los números 1500, la cantidad de \$350.000, por concepto de la operación de transferencia electrónica.- Cancela el cargo ascendente a la cantidad de \$350.000, en su tarjeta de crédito Mastercard Black terminada en los números 8826.- Cancela el cargo ascendente a la cantidad de \$350.000 en su tarjeta de crédito Visa Signature, terminada en los números 0568.- Cancela el cargo ascendente a la cantidad de \$350.000 en su tarjeta de crédito Mastercard Black, terminada en los números 8826. Con posterioridad a los abonos y dentro del plazo legal, su representada comunicó a su correo electrónico, que decidió ejercer las acciones legales respectivas. En efecto, conforme expresa a continuación el banco de Chile ha obrado en este caso con estricto apego a las normas legales, actuando con total y absoluta diligencia, a diferencia de la demandada quien no solo las ha incumplido, sino que, en forma evidente, ha obrado con manifiesta culpa grave facilitando la realización de las operaciones bancarias que desconoce haber efectuado y/o autorizado en el caso que se somete a su decisión y conforme se expresa a continuación:

A.- Medidas de seguridad y debida diligencia del Banco de Chile: **a)** cuenta con servidores certificados por la empresa Symatec, los que acreditan que aquéllos son robustos, seguros y son vulnerables por parte de terceros respecto de las operaciones que se efectúan a través de ellos. **b)** Provee a sus clientes todos los días del año, las veinticuatro horas de día, canales o servicios de comunicación, de acceso permanente, que permiten efectuar y

registrar los avisos de hurto, robo, extravío o fraude, efectuado con un medio de pago correspondiente al Banco de Chile. **c)** Tan pronto recibe el aviso señalado en la letra precedente realiza el bloqueo inmediato de los medios de pago respectivos. **d)** Cumple los estándares exigidos por la Comisión para el Mercado Financiero, en cuanto a que, para realizar alguna transacción bancaria por vía remota es necesario el ingreso, al menos, de dos sistemas de autenticación, utilizándose dos claves, siendo una de ellas de generación o asignación dinámica (ambas en conocimiento y resguardo exclusivo de la demandada) **e)** adicionalmente, y en exceso, remite una tercera clave para dar curso a la operación bancaria remota, así tan pronto se realiza alguna transacción bancaria remota, remite un mensaje confirmando la ocurrencia del mismo, el que se dirige vía mensaje de texto. **f)** Constantemente informa y explica en su página web, por redes sociales y mediante publicidades radiales y audiovisuales además de la remisión de correos electrónicos a sus clientes de la forma de comisión de los delitos informáticos, y señala la forma de prevenirlos. **g)** Realiza a diario gestiones de detección de páginas fraudulentas que intenten suplantar la del Banco de Chile y que estuvieren operando cada día, a efectos de obtener su inhabilitación, ha objeto de obtener su inhabilitación, ha objeto de intentar prevenir se consumen fraudes por esa vía. **h)** Para el caso de la especie, tan pronto el Banco fue avisado por el cliente de las transacciones supuestamente fraudulentas realizó las siguientes transacciones supuestamente fraudulentas realizó las siguientes acciones: se procedió a efectuar el bloqueo de todos los productos bancarios a fin de evitar la ocurrencia de nuevos supuestos fraudes. **B.-** Incumplimiento, negligencias y faltas de prudencia del demandado: **a)** Dar aviso de las transacciones que objeta cuando éstas ya se habían consumado. **b)** Reconoce en la grabación que el día sábado de 6 de junio al tratar de ingresar a la página del Banco, aparecía que no podía acceder y que tenía que descargar una app. Posteriormente continuó con problemas y llamó al banco donde le indican que debe eliminar temporales

de internet. El domingo 7 volvió a tratar de ingresar al portal, ahí según señala le solicitan la clave originada por el dispositivo digipass, lo que le llama la atención ya que debía digitar la clave en forma manual, luego recibió una clave dinámica a su celular la cual también ingresó en la página web. Según relata la página quedó en mantención y entonces llamó nuevamente al Banco y donde le informaron que el banco no estaba realizando mantención. Pues bien es del caso que SS. que las 6 operaciones objetadas fueron autorizadas por medio de la aplicación del banco Mipass, la cual no es posible descargar sin la clave originada por el dispositivo digipass y una tercera clave enviada al celular registrado para estos efectos personalmente por el cliente en el Banco. Como se acreditará en el momento procesal pertinente, del relato del Sr. Santos, como de los antecedentes de registro de las operaciones reclamadas, es posible confirmar que ambas claves antes mencionadas fueron ingresadas. A esto hay que sumarle que el mensaje de texto recibido señala específicamente que la clave tiene por finalidad descargar la App antes mencionada. **c)** Así, no obstante, las múltiples advertencias que se realizan en este tipo de operaciones bancarias online, igualmente ingresaron su clave numérica generada por el dispositivo digipass y su clave enviada al celular, siguiendo, además, todas y cada una de las instrucciones y recomendaciones del Banco sobre el debido cuidado de sus claves, sobre la forma de acceder a su sitio privado de internet del Banco de Chile. De este modo se dio cuenta que había sido víctima de un fraude entregando sus datos y claves a terceros extraños, evidenciando su negligencia y descuido. **d)** No es trivial la conducta que sostuvo el Sr. Santos respecto de los datos solicitados al momento de iniciar la supuesta sesión en la página del Banco de Chile, ya que, de hecho, al ingresar a la sección seguridad de la página del banco (www.bancochile.cl) existe abundante información tendiente a informar a los clientes a efectos que evite ser defraudados, sin ir más lejos, con relación al digipass señala en forma expresa: “Nuestro banco en línea nunca solicitará tu clave digipass al momento de acceder al

portal privado". "No ingrese la clave digipass en una página que no esté personalizada con su nombre completo" En cuanto al derecho refiere: que el artículo 5° de la Ley 20.009, si bien establece la obligación del emisor de cancelar los cargos y/o abonarlos fondos correspondientes a operaciones reclamadas, dispone también que "si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable". Por otra parte señala que nuestro Código Civil en su artículo 44 define la culpa grave, negligencia grave, culpa lata: "es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios" A su turno, el diccionario de la Real Academia Española define las palabras expresadas a continuación de la siguiente manera: Negligencia: "descuido o falta de cuidado" y Prudencia: "1.f.Templanza, cautela, moderación" "2.f. Sensatez, buen juicio" De este modo actúa con culpa grave quien lo hace de forma negligente (en forma descuidada) y con poca prudencia (sin cautela). De todo lo anterior y de lo expresado en el acápite de los hechos, se desprende que en la especie, la demandada actuó con manifiesta culpa grave, pues, su forma de obrar descuidada y ausente de toda cautela, evidentemente, facilitó la comisión de las operaciones bancarias que desconoce haber realizado y/o autorizado. Tan claro es lo anterior, que a los pocos minutos de haber entregado sus claves se dio cuenta de su gran error y llamó al banco para dar noticia de ello. A mayor abundamiento, el Contrato de Productos de Personas del Banco de Chile, celebrado entre su representada y el Sr. Santos señala expresamente entre otras cosas las siguientes: **a)** las partes dejan constancia y declaran que las claves secretas de acceso suministradas por el Banco al Cliente son secretas, personales e intransferibles, siendo de responsabilidad de este último

mantener la debida diligencia y cuidado en su utilización. El cliente asume las consecuencias tanto de su divulgación a terceros, como por el uso que éstos hagan de éstas. **b)** el cliente instruye al Banco para que éste acepte y entienda que todo llamado telefónico, operación o transacción electrónica que efectúe alguna persona dando o digitando su clave secreta de acceso y además, cuando corresponda, de su número de Rut y su clave secreta dinámica, deba entenderse hecho por el propio cliente, sin necesidad de efectuar, realizar o tomar otro resguardo, de ninguna índole, aceptando el cliente que no deberá acreditarle al banco ni a terceros, el hecho de la consulta o el haber dado efectivamente la instrucción. SS. coincidirá con esta parte en que los efectos de un eventual manejo irresponsable del dispositivo tecnológico y un evidente resguardo deficiente de las claves (secreta y dinámica) por parte del Sr. Santos no es de resorte de su representada y consecuentemente, no les corresponde responsabilidad en los efectos que el supuesto delito haya provocado en la eventual víctima. Lo relevante en este tipo de casos es entender que el delito del que eventualmente fue víctima el Sr. Santos no se produjo por que la página web del Banco de Chile no ofrezca seguridad, sino porque el propio demandado desoyendo las recomendaciones de seguridad del banco, ingresó sus claves de seguridad en una instancia que jamás se han solicitado (al momento de iniciar sesión), es decir no obró con ninguna prudencia y no resguardó adecuadamente sus datos, contraseñas y claves, muy por el contrario simplemente las entregó. En síntesis, de los hechos expuestos y de las normas analizadas queda absolutamente claro que el demandado Sr. Santos, en su accionar actuó con completo descuido en la administración de sus claves de seguridad para operaciones bancarias y por lo tanto las consecuencias de ese obrar se han debido a su exclusiva culpa y cargo, no teniendo el Banco de Chile responsabilidad al respecto. En suma, solicita de acuerdo a los antecedentes y según lo dispuesto en los artículos 5° y demás normas pertinentes de la Ley N°20.009, los

artículos 44 y demás normas atinentes del Código Civil, normas contempladas en el Párrafo 1° del Título IV de la ley N° 19.496 y demás normas pertinentes de la Ley N° 18.287, 15.231 y Código de Procedimiento Civil. Solicita tener por interpuesta demanda contemplada en el artículo 5° de la Ley N°20.009, mediante procedimiento establecido en el Párrafo 1 del Título IV de la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en contra de don Oscar Santos, ya individualizado y en definitiva, la acoja, resolviendo que la demandada: **a)** Actuó con culpa grave facilitando la comisión de la operación bancaria que desconoce haber realizado y/o autorizado y cuya cancelación de cargos y restitución de fondos solicitó y obtuvo de su representada hasta la cantidad de \$1.595.000. **b)** Que en mérito de lo anterior deberá restituirá su representada la totalidad de los montos que le fueron abonados con ocasión de su reclamo, más reajustes e intereses hasta la fecha de pago efectivo. **c)** Que se condene a la demandada al pago de las costas de la causa. EN EL PRIMER OTROSÍ: Acompaña personería. EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Designa abogado patrocinante a CRISTIAN RAMOS CARMONA, Rut 17.702.300-0, a quien confiero poder para que actúe conjunta o separadamente con los abogados SEBASTIÁN ZÚÑIGA GAJARDO, Rut 17.379.833-4 y LEANDRO RIVERA NAVARRO, Rut 8.395.196-6, todos de su mismo domicilio. EN EL TERCER OTROSI: Se valdrá de todos los medios de prueba. **Demanda notificada a fojas 24 de autos;**

- Que, a fojas 20 y siguientes de autos, con fecha 16 de febrero de 2021, rola presentación acompañada con declaración indagatoria de **OSCAR SANTOS, Rut 14.670.025-K**, quien expone: Que su cuenta en el Banco de Chile es la N°352-00415-00, señala que no había podido entrar a internet desde el sábado a la noche hasta el domingo medio día, durante la mañana realizó diversos trámites con el banco para poder activar el internet hasta que lo pudo hacer. Indica que antes de entrar le expresa un cartelito estamos trabajando para su seguridad y le envía un mensaje con

un código de 6 dígitos y en negro como si fuera clave dinámica, agrega que nunca pasó clave digipass, lo que se puede comprobar porque el tiempo era mínimo. La primera vez alcanzó a colocar 3 números y la segunda fueron 4, nunca se pusieron los 6 números. Al no poder ingresar, habló nuevamente al banco y preguntó cómo era la cosa, explica y le dicen no señor nosotros no estamos haciendo nada con su cuenta. Entra a la cuenta y ve que no había nada anormal siendo más o menos las 13:30, habla nuevamente al banco y cuenta lo sucedido y le dicen que cambie la clave, le señalan paso a paso el trámite y cuando había que colocar el digipass, sale una indicación, que por el momento no se podía hacer el trámite, intente más tarde, lo hace por segunda vez, misma leyenda. Es decir, habla al banco para informar esta situación y pregunta qué pasa con su página y no tenía registrado que estuviese intervenida su cuenta, pide cerrar la página y cambiar de clave, cosa que le fue imposible, en dos oportunidades, señala que deben tener las grabaciones y no había ninguna novedad con la cuenta corriente. A última hora de la tarde debía hacer una transferencia y allí se percató de la estafa, sin haber entregado clave alguna, sin haber colocado en pasos requeridos con el digipass dado que no le dio tiempo de colocarlo al tener que hacer dígito por dígito con el mouse. Luego llamó a emergencias bancarias y recién ahí pudo bloquear todo. En resumen, el domingo llamó 4 veces al banco, 2 para solucionar el tema de la cuenta, 1 para preguntar que pasaba con la convalidación de información y otra, la 4° para informar de la estafa, cerrar las tarjetas y bloquear la cuenta. Es decir, el banco sabía desde las 13:30 que había problemas en su cuenta y que no había podido bloquearla porque el sistema del banco no funcionaba y sabían que estaba funcionando algo mal. En efecto, se realizaron las 6 operaciones sin haber usado el digipass y sin haber sido notificado por mensaje al teléfono para enviar la clave dinámica (solo solicitar o ver su teléfono para verificar que nunca llegaron las claves dinámicas) sin estos requisitos, cómo se realizaron las 4 transferencias y los 2 retiros de un cajero. Todas las veces que se debió

haber utilizado el digipass y haber recibido 6 avisos de clave dinámica al celular registrado en el banco, cosa que no ocurrió, no existe ese registro en su celular +56992783136. El Banco irrespetuosamente, tratándolo de negligente y descuidado, poniendo en duda sus movimientos, sin haber tenido en cuenta lo expresado verbalmente en las numerosas conversaciones (según expresan que la conversación quedará grabada) que sostuvo con el banco entre el sábado 6 de junio y domingo 7 de junio de 2020 y las dos extracciones del cajero figuran en su cartola de cuenta corriente del día 08 de junio de 2020, el banco no hizo nada, a pesar que había problemas a las 13:30 y eso quedó registrado en las grabaciones y también sabían que había querido bloquear su cuenta pero la página no funcionaba. Además, está claro, las dos personas que realizaron las operaciones donde son identificadas sus cuentas, material para investigar por el banco y no poner en duda sus movimientos de manera irrespetuosa. Finalmente, hace énfasis en que nunca pasó el digipass, el banco le dijo que debía bloquear, pero no se pudo bloquear su cuenta, luego se realizaron las 4 transferencias y los 2 retiros de un cajero y el banco no hizo nada.

- Que, a fojas 26 de autos, con fecha 01 de junio de 2021, rola presentación de **MARÍA ESTER LÓPEZ DI RUBBA**, abogada, mandataria judicial en representación de **BANCO DE CHILE**, EN LO PRINCIPAL: Asume representación, EN EL PRIMER OTROSÍ: Acredita personería, EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Otorga patrocinio y poder al abogado **BENJAMÍN CASTILLO LEÓN**, Rut 19.083.649-5, de su mismo domicilio, y EN EL TERCER OTROSÍ: Indica forma de notificación electrónica, bcastillol@bancochile.cl.

- Que, a fojas 28 de autos, con fecha 01 de junio de 2021 rola escrito presentado por **OSCAR ALBERTO SANTOS**, quien EN LO PRINCIPAL: Otorga patrocinio y poder al abogado **LUIS HERNÁNDEZ OLMEDO**, con

domicilio en Paseo Bulnes N°120, oficina 59, Comuna de Santiago. EN EL OTROSÍ: Solicita forma de notificación por correo electrónico.

- Que, a fojas 30 de autos, con fecha uno de junio de 2021, se lleva a efecto comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte demandante **BANCO DE CHILE**, representado por su abogado Benjamín Catillo León y la parte de **OSCAR SANTOS**, representado por el abogado Luis Hernández Olmedo, quienes exponen: La parte de Banco de Chile: ratifica demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes. La parte de Oscar Santos: Interpone excepción dilatoria de ineptitud del libelo en atención a que en el cuerpo del escrito de la demanda se refieren a dos nombres distintos, solicitando tener por interpuesta dicha excepción. El tribunal tiene por interpuesta la excepción dilatoria de ineptitud del libelo y otorga traslado a la contraria, quien se reserva el plazo para contestar, por lo que se suspende la presente audiencia.

- Que, a fojas 31 y 32 de autos, con fecha 04 de junio de 2021, rola presentación del abogado **BENJAMÍN CASTILLO LEÓN**, demandante por la parte de BANCO DE CHILE, quien evacúa traslado dentro de plazo.

- Que, a fojas 34 de autos, con fecha 07 de junio de 2021, rola presentación del abogado **LUIS HERNÁNDEZ OLMEDO** quien, EN LO PRINCIPAL: Cumple lo ordenado, acompañando dirección de correo electrónico para efectos de notificaciones lhernandez@cmgabogados.cl EN EL OTROSÍ: Solicitud que indica.

- Que, a fojas 37 y 38 de autos, con fecha 16 de junio de 2021, el tribunal resuelve que se acoge la excepción de ineptitud del libelo, subsanando el vicio en cuanto a la individualización de la persona del demandado, siendo éste, **OSCAR ALBERTO SANTOS**, sin costas.

- Que, a fojas 41 y 42 de autos, con fecha 10 de agosto de 2021, se lleva a efecto continuación de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la parte demandada civil de **OSCAR SANTOS**, representada por el abogado Luis Hernández Olmedo y en rebeldía de la parte demandante de **BANCO DE CHILE**. La parte de Oscar Santos ratifica la declaración de su representado y contesta por escrito, solicitando se tenga por contestada la demanda en los siguientes términos: Solicita que se rechace en todas sus partes, en consideración a los fundamentos que expone: **1.-** Resulta evidente que la demanda no reviste caracteres de seriedad, toda vez que al parecer, corresponde a un escrito tipo utilizado por el banco de Chile para demandar en similares casos, pues como se ha advertido, solo se ha cambiado el nombre del demandado, manteniendo el nombre de otro demandado en la parte petitoria. **2.-** en lo principal, describe una serie de supuestas infracciones generales y sin detalle alguno, propio de los escritos estandarizados, que da cuenta del carácter irreflexivo y sin fundamento específico de los hechos en que se funda su demanda. **3.-** al contrario de lo que afirma Banco de Chile, la entidad demandante incumplió gravemente sus deberes de cuidado y custodia de los fondos del señor Santos, lo cual se evidencia de sus propias aseveraciones, que no son ciertas. Afirma el Banco de Chile que “c) Tan pronto recibe el aviso señalado en la letra precedente realiza el bloqueo inmediato de los medios de pago respectivo”. Lo anterior no es efectivo, como ha señalado su representado en su declaración indagatoria, ya a las 13:00 horas del día de los hechos, el señor Oscar se había comunicado con la Plataforma de ayuda del banco y no obstante dar cuenta de las anomalías que tenía la operación con la clave de transferencias y para utilizar la plataforma web de transacciones electrónicas, el Banco no bloqueó las operaciones, ni generó ninguna clave de alerta de la operación sospechosa que estaba ya en curso. Solamente indicó al cliente “eliminar los archivos temporales del internet” **4.-** Además, pese al evidente patrón de defraudación que evidencia las transacciones

con que fue burlada la seguridad del Banco, dicha entidad nada hizo. El patrón de defraudación es evidente, dado el valor similar de los montos sustraídos, (\$350.000) la sucesión de las operaciones y que se utilizaron todas las fuentes disponibles de financiamiento del cliente, cajero automático, transferencia de cuenta corriente, avance de 3 tarjetas de crédito diferentes: - 07/06/2020, redgiro \$100.000.- 07/06/2020, redgiro \$95.000.- 07/06/2020, Transferencia: Milton Muñoz INTERNET \$350.000.- 07/06/2020, avance en cuotas TC Visa \$350.000.- 07/06/2020, avance en cuotas TC Mastercard \$350.000.- 07/06/2020, avance en cuotas TC Mastercard. Señala que al respecto el Banco adoptó una actitud pasiva ante esta defraudación, en curso y nada hizo: Ni antes de su ocurrencia, en que el Banco había sido prevenido por su representado de la anomalía en la utilización de sus claves para operar en la página web del banco. Ni durante el desarrollo de las transacciones bancarias, que atendido su patrón similar, de giros y transferencias por el máximo permitido en cada una de las cuentas y tarjetas de crédito del señor Santos, evidenciaba el patrón fraudulento. Ni después de consumados los ilícitos en contra de su representado, quien es el que se da cuenta del fraude y solo en ese momento el banco bloquea la cuenta.

5.- En suma, señala que no cabe sino colegir que el banco ha actuado con grave infracción a sus deberes de custodia de los fondos del demandado, sin contar o no aplicarlos protocolos de seguridad que todo cliente espera de las entidades bancarias y en definitiva pretende a través de esta demanda hacer soportar en el cliente la responsabilidad y los riesgos de fraude que la ley obliga asumir, en su calidad de agente experto. Solicitando, se tenga por contestada la demanda y sea rechazada en todas sus partes, con costas. No se rinde documental, testimonial y no se formulan peticiones.

- Que, a fojas 43 de autos, con fecha 24 de agosto de 2021, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1.- Que, consta en autos la rebeldía de la demandante civil a la audiencia de continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba, lo que no le permitió rendir pruebas en la etapa procesal establecida para ello.

2.- Que, el **artículo 5, de la Ley 20.009**, señala: “El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento. Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2. Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario. Si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales. Si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de

fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable. El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el Párrafo 1º del Título IV de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley”.

3.- Que, en este sentido la Corte de Apelaciones de Coyhaique, en un fallo reciente indicó en su **Considerando QUINTO**: “Que, es previo señalar que los Bancos son entidades que tienen como objetivo captar o recibir en forma habitual dinero o fondos de personas, con diversos objetivos, ya sea darlos en préstamo, realizar inversiones, efectuar intermediación financiera, rentar los dineros y toda otra operación que la ley permita, pudiendo celebrar con sus clientes diversos contratos a efectos de brindarle dichos servicios, dentro de los cuales está el de cuenta corriente bancaria y tarjeta de crédito; lo anterior se desprende de lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley General de Bancos. En esta materia, se debe considerar especialmente, lo dispuesto en la Ley 20.009, que establece un Régimen de Limitación de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en Caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, en cuanto en su artículo 2 dispone que “Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los “**usuarios**”, **podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos en la ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.**” Por su parte la misma ley refiere en los párrafos 5 y 6 de su artículo 4 que: “**En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre. El solo registro de las**

operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que ésta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito¹.

4.- Que, en la especie, la parte demandada de Oscar Santos señala en su declaración indagatoria por escrito textualmente: Que, “*el Banco irrespetuosamente, tratándome de negligente y descuidado, poniendo en duda mis movimientos, sin haber tenido en cuenta lo expresado verbalmente en las numerosas conversaciones (según expresan que la conversación quedará grabada) que sostuve con el banco entre el sábado 6 de junio y domingo 7 de junio de 2020 y las dos extracciones del cajero figuran en la cartola de cuenta corriente del día 08 de junio de 2020, el banco no hizo nada, a pesar que había problemas a las 13:30 y eso quedó registrado en las grabaciones y también sabían que había querido bloquear su cuenta pero la página no funcionaba. Además, está claro, las dos personas que realizaron las operaciones donde son identificadas sus cuentas, material para investigar por el banco y no poner en duda sus movimientos de manera irrespetuosa. Finalmente, hace énfasis en que nunca pasó el digipass, el banco le dijo que debía bloquear pero no se pudo bloquear su cuenta, luego se realizaron las 4 transferencias y los 2 retiros de un cajero y el banco no hizo nada”. A partir de su declaración y no existiendo prueba en contrario presentada por el Banco de Chile, se colige que el cliente dio aviso oportuno al emisor, señalando los problemas que estaba teniendo en la plataforma, posterior a ello y luego de los cargos efectuados en su cuenta corriente y tarjeta de crédito, de transacciones no autorizadas, el banco procede al bloqueo, lo que demuestra una falta a su deber de custodia respecto de los fondos del demandado, al no activar los protocolos de seguridad que todo cliente*

¹ 02/03/2021, Rol N° 48/2020, Corte de Apelaciones de Coyhaique, confirma sentencia apelada, Rol N° 11125/2020, Juzgado de Policía Local de Coyhaique.

espera de las entidades bancarias, intentando traspasar la responsabilidad al demandado, la que se ve limitada según lo establece la Ley 20.009.

5.- Que, a su turno, la Comisión para el Mercado Financiero, a través de la Recopilación Actualizada de Normas, ha reconocido que *“especial importancia toman los riesgos que amenazan la ciberseguridad, en un entorno creciente de conectividad y dependencia de los servicios otorgados a clientes a través de plataformas tecnológicas, lo que conlleva que las entidades, por una parte, deban asegurar la adecuada calidad y disponibilidad de los sistemas utilizados para la prestación de dichos servicios; y por otra, enfrenten una progresiva exposición a los riesgos especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio”*. Para la debida cautela de los procesos, fundamentalmente aquellos materializados de manera digital o en el ciberespacio, la norma citada contiene un serie de obligaciones que debe cumplir en este caso el Banco y las empresas en quienes ha externalizado sus servicios, para garantizar la seguridad de las operaciones, entre otras, las que merecen destacarse son: la identificación de las amenazas que puedan dañar los activos de información, así como de sus vulnerabilidades, con relación a las amenazas conocidas y los controles existentes. La identificación de amenazas y vulnerabilidades se refuerza con información obtenida de diferentes fuentes, tanto internas como externas. La evaluación de los controles existentes de manera de conocer su efectividad y suficiencia; identificación de las consecuencias que puedan tener en los activos de información las pérdidas de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Debe acreditarse que la entidad realiza un proceso de análisis de riesgo, que considera elementos como la evaluación de la probabilidad de ocurrencia de incidentes y su consecuencia o impacto en los activos de información, en base al grado de daño o costos causados por un evento de seguridad de la información y de ciberseguridad, determinando así su nivel de riesgo. La entidad o Banco debe efectuar un proceso de valoración del riesgo, entendido como una actividad donde se

compara el nivel de riesgo determinado previamente contra los criterios de valoración y de tolerancia, previamente definidos. La entidad elabora un plan de tratamiento del riesgo, entendido como una actividad donde los riesgos priorizados en la etapa de valoración, permiten establecer los controles para reducir, aceptar, evitar o transferir los riesgos. La entidad lleva a cabo un proceso formal tendiente a asegurar que los riesgos resultantes sean concordantes con la tolerancia a los riesgos definida. La entidad revisa con al menos una periodicidad anual, su proceso de gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, de manera de identificar oportunamente la necesidad de efectuar ajustes en las metodologías y/o herramientas utilizadas”².

6.- Que, en consecuencia, este sentenciador ha llegado a la convicción de que ninguna de las obligaciones impuestas por la autoridad de la Comisión para el Mercado Financiero, aparecen como cumplidas por el Banco demandante, cuestión que no puede estimarse considerada con la sola asunción por parte de éste de que “cuenta con servidores certificados por la empresa Symantec, los que acreditan que aquéllos son robustos, seguros y son invulnerables por parte de terceros respecto de las operaciones que se efectúan a través de ellos”, como señala en su escrito de demanda, sin otra acreditación que su mera afirmación. Pretender la invulnerabilidad de cualquier sistema, es en sí un elemento perturbador a la hora de decidir por este magistrado, pues tal posición contradice los dictámenes de la autoridad que advierten, como se dijo, “una progresiva exposición a los riesgos especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio”.

² CAPÍTULO 20-10, GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD, COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO/ Circular N° 2.261 por Resolución N°3255. https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-29310_doc_pdf.pdf

7.- Que, de conformidad al **artículo 707 del Código Civil**, la buena fe se presume, excepto en los casos en que la ley establece lo contrario y si bien se encuentra ubicado dentro de las normas referidas a la posesión, la Doctrina y Jurisprudencia nacionales son contestes en que se trata de un principio general del derecho, razón por la que al no haber algún tipo de antecedente en contrario, este tribunal se encuentra en la necesidad de presumir que la actividad del demandado de autos se encuentra amparada por esta presunción, lo que guarda relación con el hecho que el dolo y la culpa o negligencia grave deben siempre acreditarse, salvo en aquellos casos en que la ley establezca una solución contraria, lo que no es el caso de autos.

8.- Que, el **artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287**, dispone: *“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”,* y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2°, *“Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.*

9.- Que, en la especie, no existen pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas para confirmar los argumentos expuestos por el demandante, hecho que resulta primordial para configurar la responsabilidad de los involucrados en la demanda materia de autos.

10.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable

y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al demandado y en concordancia con **la Ley 20.009**, no fue posible por parte del banco ***acompañar antecedentes que acreditaran la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, por lo que el señor Santos no deberá restituir los montos que le fueron abonados con ocasión de su reclamo y se deberá mantener la cancelación de los cargos efectuados en las tarjetas de crédito de que es titular el demandado y como consta de las declaraciones de ambas partes esto ya ocurrió. En caso contrario el Banco de Chile, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.***

11.- Que, en conformidad a lo indicado en los considerandos anteriores, y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo dispuesto en el **artículo 14 de la Ley N° 18.287**, este Sentenciador, procederá a rechazar la demanda interpuesta en contra de Oscar Santos, a fojas 1 y siguientes de autos, de la forma en que lo dispondrá en la parte resolutive de esta Sentencia. Que asimismo la parte de Banco de Chile deberá pagar las costas, por haber sido totalmente vencido en juicio.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 2, 4, 5 de la Ley 20.009, los artículos 7, 8, 9, 14 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287; Ley 19.496, y Ley N° 15.231 y Código Civil;

SE DECLARA

Que, **SE RECHAZA** la demanda civil rolante a fojas 1 y siguientes de autos, interpuesta por **MARCOS PARGA YAVAR** en representación de **BANCO DE CHILE S.A.**, en contra de **OSCAR ALBERTO SANTOS**, con domicilio en Las Nieves N° 3477, departamento 36, Comuna de Vitacura, de conformidad a lo fundamentado en los considerandos 1 a 11 de esta sentencia, con costas.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



DICTADA POR PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR



AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR.

PROCESO N° 43.691-2/2021

VITACURA, a diecinueve de agosto de dos mil veintidós.

VISTOS:

- Que, a fojas 08 y siguientes de autos, con fecha 15 de diciembre de 2021, **ALBERTO SORDO BISBAL**, abogado, en representación de **BANCO DE CHILE**, empresa del giro de su denominación, con domicilio para estos efectos en calle Coyancura N° 2.283, piso 11, oficina 1101, comuna de Providencia; EN LO PRINCIPAL: Interpone demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 20.009, en contra de **CLAUDIO BERNARDO CROQUEVIELLE OCHAGAVÍA**, cedula de identidad N° 6.966.882-8, con domicilio en Monseñor Escrivá de Balaguer N° 9459, departamento 111, comuna de Vitacura, solicitando se declare que ha existido dolo o culpa grave por parte del demandado, en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco, a fin de que se proceda a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o la restitución de los fondos realizada por su representada, ordenando al demandado a restituir el abono normativo con intereses, y que se declare su responsabilidad respecto de las operaciones que la demandada reclama, con costas, todo ello en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y fundamentos de derecho: **1)** Que, el demandado es titular de Cuenta Corriente N° 610***002, producto de la demandante y con fecha 22/11/2021, el demandado formuló un reclamo al Banco, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de una operación que asciende a la suma de \$8.178.661, por lo que en atención a que el monto de las operaciones reclamadas excedía las 35 UF, el Banco procedió a efectuar el abono normativo de los fondos, dentro del plazo del artículo 5 inciso 1° de la Ley N° 20.009; **2)** Que, tras investigar los antecedentes han concluido que se encuentran ante un caso de dolo o culpa grave del demandado como causa de las operaciones desconocidas, por los motivos que se expone a continuación: **a)** Que, las operaciones

reclamadas fueron autorizadas a través de la página web personas del banco; **b)** Que, en las operaciones reclamadas se cumplió con ingresar correctamente los datos de la “clave secreta” para ingresar al portal del Banco, que como su nombre lo indica es y debe ser siempre una clave secreta, que no debe compartirse, ni dejarse anotada, ni estar pregrabada en un teléfono celular o terminal, ni ingresarse libremente ante ningún correo malicioso porque de tal manera se pierde la condición de secreto que es la base de la seguridad requerida; **c)** Que, la segunda medida de seguridad adicional, que también se cumplió, es el ingreso de clave contenida en Digipass, es un dispositivo electrónico de alta seguridad que genera una clave con la cual el cliente podrá efectuar transacciones de forma segura. Con el objetivo de resguardar la seguridad de transacción en línea, la clave secreta durará solo un determinado periodo de tiempo; **d)** Que, como última medida adicional de seguridad el banco implementó la llamada “clave 3.0”. Este tercer paso, antes de dar lugar a la transacción, se envía un SMS que el sistema envía únicamente a un único número celular que es aquel registrado por el cliente previamente en el sistema del banco, para validar las transferencias realizadas a las cuentas de terceros; Dicha clave, necesaria para efectuar la operación, fue enviada al número de teléfono registrado en los sistemas de banco, para validar las transferencias electrónicas realizadas por el cliente.

MOVIL	OPERADOR	ESTADO	FECHA ENVIO	FECHA DESPACHO	TIPO DE ENVIO	MENSAJE
56995795139	Entel	Confirmado	16-11-2021 17:31	16-11-2021 17:31	Inmediato	Banco de Chile NUNCA TE LLAMARA PARA SOLICITAR LAS CLAVES. Para Autorizar el Pago por \$8.176.661, Ingresa Clave Dinámica 39641756

e) Que, hace presente que, al hacer el reclamo, el demandado no señaló haber sufrido ni el robo, hurto o el extravío de sus tarjetas, lo que deja en evidencia que las transacciones fueron realizadas directamente por el propio demandado o que fue extremadamente negligente, para no percatarse que otra persona tenía su tarjeta sino que también para permitir que terceros conocieran su clave secreta, necesaria e

imprescindible para efectuar la compra; **3)** Que, el banco no tiene registros de fallas de seguridad o acceso de extraños en las fechas de las transferencias, cumpliendo con las exigencias de la ley en relación a los sistemas de seguridad y prevención del banco, contando además con un monitoreo de seguridad para Ciber ataques y con un equipo de seguridad y protección perimetral, realizando campañas de prevención de fraudes, comunicación a clientes y capacitación; **4)** Que, en razón de los antecedentes expuestos existen solo dos alternativas ; o las operaciones fueron realizadas por el propio demandado, o este incurrió en un descuido tan grave de la obligación de custodia de sus productos financieros, claves y/o dispositivos de seguridad estipulados en el contrato suscrito con el banco, que permitió a terceros realizar las operaciones que desconoce. Con motivo de los argumentos señalados y lo dispuesto en el artículo 5 inciso segundo y tercero de la Ley N° 20.009 y 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y demás normas pertinentes, solicita tener por interpuesta demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago en contra CLAUDIO BERNARDO CROQUEVIELLE OCHAGAVÍA, ya individualizado y se admita a tramitación, acoja y se declare, la responsabilidad del cliente en el total de las operaciones reclamadas e instruya al banco a dejar sin efecto la cancelación de cargos y/o restitución de fondos efectuada por la suma de 35 UF, más reajustes, intereses y costas. EN EL PRIMER OTROSÍ: Se tenga presente; EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Acompaña documento; EN EL TERCER OTROSÍ: Solicita notificación electrónica al correo electrónico asordo@legaltec.cl; EN EL CUARTO OTROSÍ: Solicita Designación de Receptor Ad-Hoc; y EN EL QUINTO OTROSÍ: Asume patrocinio y poder y delega poder al abogado SEBASTIÁN PACHECO ACEVEDO, mismo domicilio. **Acción notificada a fojas 18 de autos.**

- Que, a fojas 17 de autos, con fecha 10 de marzo de 2022, comparece **CLAUDIO BERNARDO CROQUEVIELLE OCHAGAVÍA**, cédula de

identidad N° 6.966.882-8, divorciado, chileno, empresario, domiciliado en Monseñor Escrivá de Balaguer N° 9459 Departamento 111, VITACURA, teléfono 995795139, solicita ser notificado al correo electrónico parinacota123@yahoo.com, y legalmente interrogado expone: Que, con fecha 17 de noviembre de 2021, al revisar la cartola de su cuenta corriente N°610214002 del Banco Edwards-Chile, se percata de que se había realizado una transferencia desde dicha cuenta corriente al SII, con fecha 16 de noviembre de 2021, por un monto de \$8.178.661 a las 17:32 horas. En dicho momento se contactó de inmediato con el teléfono de emergencia bancaria, dando aviso del hecho; a la vez objetando el pago y retención de fondos. Asimismo, procedió a bloquear tanto su tarjeta de débito, como las 2 tarjetas de crédito y el acceso a la página web del banco. De acuerdo a lo que le señalaron vía telefónica, el Departamento de Fraudes lo contactaría dentro de las siguientes 72 horas. Cabe mencionar que la situación acontecida, le ha provocado múltiples perjuicios, no sólo económicos, sino también de tiempo, por cuanto desde el fraude, ha debido concurrir al SII, TGR, Banco, etcétera, sin que nadie pueda atender su solicitud ni resolver su problema. Hace presente que, de acuerdo al protocolo del mismo Banco, diariamente sólo se puede hacer un giro máximo de \$5.000.000, razón por la cual el giro y/o fraude del cual fue objeto, no cumple con las normas mínimas de seguridad del Banco.

- Que a fojas 19 de autos, con fecha 07 de junio de 2022, rola escrito presentado por el abogado **ALBERTO SORDO BISBAL**, quien delega poder a la habilitada de derecho **AMÉRICA IGNACIA ACEVEDO BRAVO**, mismo domicilio

- Que, a fojas 144 y siguientes de autos, con fecha 07 de junio de 2022, se lleva a efecto audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la abogada AMÉRICA ACEVEDO BRAVO, en representación de Banco de Chile S.A. y con la asistencia de la parte

demandada de CLAUDIO CROQUEVIELLE OCHAGAVÍA, por si, quien acompaña escrito a fojas 20 y siguientes de autos, señalando que viene en contestar por escrito la demanda de autos, rechazándola en todas sus partes por los argumentos que expone: Fue víctima de fraude el 16-11-2021 y recibió una devolución de 35 UF por parte del banco, solicitando se le restituya el total de los fondos defraudados en UF más intereses correspondientes. Indica que, nunca ha dado a conocer sus claves bancarias a un tercero, que siempre ha tenido todos los instrumentos bancarios (digipass) a debido resguardo para protegerse de fraudes y siempre ha tenido un patrón regular en sus transferencias bancarias electrónicas a terceros. Precisa que el 16-11-2021 se hizo un único giro de \$8.178.661, desde su cuenta corriente 610***4002, a un destinatario identificado como SII, entiendo Servicio de Impuestos Internos. Este único giro, se realizó a un comercio (SII). El banco Edwards, no identifica el número de cuenta de destino del giro. Este comercio no está registrado en mis cuentas autorizadas en el banco para emitir y/o recibir transferencias bancarias, ni se han realizado transferencias previas a este comercio. Dado el monto de la transferencia, el banco Edwards-Chile, vulneró sus intereses, puesto que el monto máximo autorizado para una primera transferencia a un destinatario nuevo es de \$350.000. Agrega que el banco autorizó una operación fraudulenta, sin proteger sus intereses, vulnerando los protocolos establecidos por el mismo banco para transferencias electrónicas. Se rinde prueba documental, no se rinde prueba testimonial y se realizan peticiones.

- Que, a fojas 148 y siguientes de autos, con fecha 23 de junio de 2022, rola respuesta oficio, acompañado por Marcelo Duimovic Aparicio, que informa sobre la materia consultada, y agrega: 1.- Que en los sistemas de Mobid, se recibe un mensaje enviado por el Banco de Chile, el cual "tiene como receptor final el móvil 56995795139, este mensaje fue despachado el día 2021-11-16 a las 17:31:31 a través del número corto 21405 y con el

texto “Banco de Chile NUNCA TE LLAMARA PARA SOLICITAR LAS CLAVES. Para Autorizar el Pago por \$8.178.661, Ingresa Clave Dinámica 39641756”. Además de esto el operador móvil ENTEL, confirmó que el mensaje llegó exitosamente al celular antes mencionado.

-Que, a fojas 151 y siguientes de autos, con fecha 24 de junio de 2022, se recibe respuesta del operador ENTEL, quien informa número 995795139 suscripción CLAUDIO CROQUEVIELLE REP Y COM EIRL 760107697 dirección AV KENNEDY 5413, SANTIAGO.

- Que, a fojas 155 de autos, con fecha 02 de agosto de 2022, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1.- Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **a)** Que, el demandado **CLAUDIO BERNARDO CROQUEVIELLE OCHAGAVÍA**, es titular de la Cuenta Corriente N° 610***4002, emitida por **BANCO DE CHILE S.A.**, representado por Mandato Judicial por el abogado ALBERTO SORDO BISBAL, **b)** Que, con fecha 16/11/2021, se realizó una operación electrónica desde la Cuenta Corriente referida por un total de \$8.178.661. **c)** Que de acuerdo a la Ley 20.009 el banco abonó a la cuenta corriente del demandado 35 UF, correspondientes a **\$1.074.850**, según documento acompañado a fojas 23 y siguiente de autos.

2.- Que, la parte demandante, a través de su apoderado el abogado, **ALBERTO SORDO BISBAL**, sostiene que, los resultados de la investigación, permiten concluir que el demandado actuó con culpa grave toda vez que: las transacciones desconocidas por el demandado se validaron al ingresar correctamente la clave secreta, tanto como el respectivo digipass, se encontraba vigente y no cambiada ni denunciada

como vulneradas al momento de esta operación. Agrega que, al realizar el reclamo, el demandado no manifestó haber sufrido robo, hurto o el extravío de su tarjeta, teléfono celular o dispositivo digipass, lo que permite deducir de forma lógica que las operaciones fueron realizadas directamente por él o fue extremadamente negligente para permitir a terceros hacer uso de su tarjeta y clave secreta. Hace presente que las operaciones desconocidas fueron validadas a través de correo SMS enviado al teléfono celular registrado en sus sistemas. El banco cumplió con todas y cada una de sus obligaciones, no solo al disponer medidas comunicacionales de prevención y seguridad, sino también al no haber sufrido problema alguno en sus sistemas informáticos y cumplir con todos los protocolos y medidas de prevención para autorizar y cursar la transferencia desconocida por el cliente, declarando que ha existido dolo o culpa grave por parte del demandado y liberando al banco de toda responsabilidad respecto de las operación desconocida y reclamada por el cliente.

3.- Que, al contestar la demanda, **CLAUDIO CROQUEVIELLE OCHAGAVÍA**, controvierte los hechos y niega responsabilidad en el uso de su cuenta corriente, desconociendo la operación reclamada. Sostiene que, nunca ha dado a conocer sus claves bancarias a un tercero, que siempre ha tenido todos los instrumentos bancarios (digipass) a debido resguardo para protegerse de fraudes y siempre ha tenido un patrón regular en sus transferencias bancarias electrónicas a terceros. Indica que, el 16-11-2021 se hizo un único giro de \$8.178.661, desde su cuenta corriente 610***4002, a un destinatario identificado como SII. Señala que, en la operación reclamada, se cumplió con ingresar correctamente los datos de la clave secreta, para ingresar a la aplicación del Banco. El banco Edwards, no identifica el número de cuenta de destino del giro. Este comercio no está registrado en sus cuentas autorizadas en el banco para emitir y/o recibir transferencias bancarias, ni se han realizado transferencias previas a este comercio. Dado el monto de la transferencia,

el banco Edwards-Chile, vulneró sus intereses, puesto que el monto máximo autorizado para una primera transferencia a un destinatario nuevo es de \$350.000, por lo que solicita se restituya el total del saldo pendiente, con intereses.

4.- Que la parte demandante, para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **1.-** Certificado de fraude, emitido por Víctor Toledo, jefe del departamento de gestión de fraudes del Banco de Chile, en el cual se señalan la transacción desconocida por el cliente, acompañado a fojas 23 y siguiente de autos. **2.-** Copia de captura de pantalla sobre la clave dinámica enviada al cliente, acompañada a fojas 25 de autos. **3.-** Copia de captura de pantalla de la notificación de la transacción, notificada al cliente, acompañada a fojas 26 de autos. **4.-** Copia de informe en derecho sobre seguridad de sistemas y derecho en materia de gestión bancaria electrónica, emitido por Renato Jijena, acompañado de fojas 27 a 51 de autos. **5.-** Captura de pantalla de campañas publicitarias de la página electrónica del Banco de Chile, acompañado de fojas 76 a 94 de autos **6.-** Copia de análisis técnico conceptual de Phishing y Pharming, emitido por Felipe Sánchez, acompañado de fojas 95 a 112 de autos **7.-** Protocolización de certificado ante el notario Cosme Gomila Gatica, en el cual se certifica la existencia y cumplimiento de las medidas de seguridad y debida diligencia del Banco de Chile, acompañado de fojas 113 a 130 de autos.

5.- Que, la parte demandada para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **1.-** Información bajada del portal de internet del Banco de Chile, en la cual el monto de la primera transferencia de un destinatario nuevo, tiene un máximo de \$ 350.000, acompañado de fojas 131 a 133 de autos **2.-** Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, para transferencia electrónica de información y fondos, acompañado

de fojas 134 a 141 de autos. **3.-** Jurisprudencia bajada del Diario Constitucional, que establece jurisprudencia de hechos similares, acompañado a fojas 142 y siguiente de autos.

6.- -Que a fojas 23 y siguiente de autos, Banco de Chile, a través de su apoderado, acompaña Informe emitido por el Departamento de Gestión de fraudes del Banco de Chile, haciendo referencia al reclamo N° 313238, correspondiente a CLAUDIO BERNARDO CROQUEVILLE OCHAGAVÍA, da cuenta en los Antecedentes Adicionales la NO habitualidad con Destino e IP NO habitual, cuestión que debió haber advertido el banco. Señala además que “la transacción se realizó a través de internet y que fue recibido por el cliente un SMS al celular registrado en el Banco por el cliente que señala “Banco de Chile NUNCA TE LLAMARA PARA SOLICITAR LAS CLAVES. Para Autorizar el Pago por \$8.178.661, Ingresa Clave Dinámica 39641756”. Llama además la atención de este sentenciador que se identifica una IP NO habitual N° 181.202.30.244 y junto con ello un ISP (siglas en inglés de **Internet Service Provider**) que, en informática, es el Proveedor de Servicios de Internet identificado como TELEFÓNICA Móvil de Chile S.A., cuando el mismo informe señala que el operador del móvil registrado corresponde al proveedor ENTEL, lo que es confirmado por el Oficio acompañado a fojas 151 de autos. Señala que el cliente sabía para qué efecto se usaría tal clave ya que en el mensaje de texto que se le envió, lo decía expresamente, de este modo, las transacciones autorizadas por medio de tres claves de conocimiento y responsabilidad exclusiva de cliente, concluyendo entonces el departamento de fraudes que las transacciones desconocidas por el cliente fueron realizadas con los mecanismos de autenticación correspondientes a: clave de acceso al portal web, dispositivo de aprobación Digipass y clave dinámica, cerrando con que, todos los controles medidas de seguridad y autenticación para realizar transacciones, operaron de forma efectiva y satisfactoria. No obstante ello, el Informe de fraude nada aclara sobre el hecho de tratarse

de una primera transacción y sus límites en cuanto a monto, lo que hace permanecer la duda respecto de lo señalado en el referido informe. El Banco, por otra parte, no probó la existencia de dolo o culpa grave por parte del cliente para poder traspasar su responsabilidad como pretende, de modo que este sentenciador no se ha formado convicción de ello, atendido que el cliente desconoce completamente la operación, insistiendo en no haber ingresado al banco hasta que vio sus movimientos y se dio cuenta de la operación, reclamando de inmediato al banco, cuestión que el banco tampoco controvierte, por lo que es dable pensar que el cliente nunca ingresó sus claves al portal, tampoco ingresó la clave del digipass ni recibió la clave dinámica a través de SMS.

7.- Es un hecho que las modalidades utilizadas van cambiando rápidamente por lo que el banco debe no solo cumplir con su obligación legal de informar a sus clientes, sino que existen distintas formas en que terceros pueden intentar realizar fraudes electrónicos teniendo presente además que sus unidades especializadas de monitoreo y protección deben ser capaces de levantar alertas y no esperar para proceder al bloqueo de los productos, lo que ocurrió en este caso de acuerdo a lo relatado por el cliente el día 17/11/2021, hecho controvertido en el informe que señala como fecha de reclamo el día 22/11/2021 sin detallar la hora en el documento de fojas 23 y siguiente de autos, el cliente se comunicó al banco y realizó el reclamo correspondiente, como consta en el certificado mencionado, N° 313238, dando cumplimiento a su obligación de informar para proceder al bloqueo de cuenta, tarjetas y claves.

8.- Que, resulta útil consignar el **artículo 4 de la Ley 20.009**, el cual señala que: *“Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes*

al aviso. El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario. En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente. Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley. **En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre**.

9.- Al respecto la Corte de Apelaciones ha señalado: Que, “en este mismo sentido, se ha establecido como estándar de cumplimiento de los deberes de seguridad de las instituciones bancarias, que las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la institución recurrida, en que los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa. Por lo demás, dicha pauta de valoración jurisprudencial ha sido expresamente reconocida y asumida por la Ley 21.234 de 29 de mayo de 2020, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude es responsabilidad del banco enviar una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, con constancia de su recepción por parte del cliente y que no aconteció en este caso”¹

10.- Por su parte, la Corte Suprema se ha pronunciado señalando, “Que, en efecto, la variedad de las formas como se intenta vulnerar los sistemas

¹ 991/2020, 09/09/2020, Considerando décimo. Corte de Apelaciones acoge Recurso de protección contra el Banco.

de seguridad y la dificultad probatoria inmediata obligan a realizar un juicio acerca de indicios sobre la ocurrencia de los hechos y confrontar aquellos con las diversas normas que determinan las obligaciones de seguridad de las instituciones bancarias. Así, para el caso de transferencias electrónicas, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos indica que: “Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo, en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo, direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar 5 eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros”²

11.- Que, a su turno, la Comisión para el Mercado Financiero, a través de la Recopilación Actualizada de Normas, ha reconocido que “especial importancia toman los riesgos que amenazan la ciberseguridad, en un entorno creciente de conectividad y dependencia de los servicios otorgados a clientes a través de plataformas tecnológicas, lo que conlleva que las entidades, por una parte, deban asegurar la adecuada calidad y disponibilidad de los sistemas utilizados para la prestación de dichos servicios; y por otra, enfrenten una progresiva exposición a los riesgos especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio”. Para la debida cautela de los procesos, fundamentalmente aquellos materializados de

² Rol 59842-2020, 03/06/2020, Considerando sexto. Corte Suprema

manera digital o en el ciberespacio, la norma citada contiene una serie de obligaciones que debe cumplir en este caso el Banco y las empresas en quienes ha externalizado sus servicios, para garantizar la seguridad de las operaciones, entre otras, las que merecen destacarse son: la identificación de las amenazas que puedan dañar los activos de información, así como de sus vulnerabilidades, con relación a las amenazas conocidas y los controles existentes. La identificación de amenazas y vulnerabilidades se refuerza con información obtenida de diferentes fuentes, tanto internas como externas. La evaluación de los controles existentes de manera de conocer su efectividad y suficiencia; identificación de las consecuencias que puedan tener en los activos de información las pérdidas de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Debe acreditarse que la entidad realiza un proceso de análisis de riesgo, que considera elementos como la evaluación de la probabilidad de ocurrencia de incidentes y su consecuencia o impacto en los activos de información, en base al grado de daño o costos causados por un evento de seguridad de la información y de ciberseguridad, determinando así su nivel de riesgo. La entidad o Banco debe efectuar un proceso de valoración del riesgo, entendido como una actividad donde se compara el nivel de riesgo determinado previamente contra los criterios de valoración y de tolerancia, previamente definidos. La entidad elabora un plan de tratamiento del riesgo, entendido como una actividad donde los riesgos priorizados en la etapa de valoración, permiten establecer los controles para reducir, aceptar, evitar o transferir los riesgos. La entidad lleva a cabo un proceso formal tendiente a asegurar que los riesgos resultantes sean concordantes con la tolerancia a los riesgos definida. La entidad revisa con al menos una periodicidad anual, su proceso de gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, de manera de identificar oportunamente la necesidad de efectuar ajustes en las

*metodologías y/o herramientas utilizadas*³.

12.- En efecto **el artículo 6 de la Ley 20.009** impone normas mínimas de seguridad, a saber “Los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos filiados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496. En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, **dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente:** a) **Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario.** b) **Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.** c) **Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.** d) **Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude.** Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de operaciones que permita efectuar... La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado.

³ CAPÍTULO 20-10, GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD, COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO/ Circular N° 2.261 por Resolución N°3255. https://www.cmfcchile.cl/portal/principal/613/articles-29310_doc_pdf.pdf

13.- Que, en consecuencia, este sentenciador ha llegado a la convicción de que ninguna de las obligaciones impuestas por mandato legal o por autoridad de la Comisión para el Mercado Financiero, aparecen como cumplidas por el Banco demandante, cuestión que no puede estimarse considerada con la sola asunción por parte de éste, de que cuenta con sistemas de seguridad y de prevención como por ejemplo monitoreo de seguridad 7x24 (SOC), unidad especializada de monitoreo, detección, prevención y respuesta ante eventos de amenaza de ciberseguridad o ciberataques dirigidos a la plataforma bancaria y que además el banco cuenta con equipos de protección de seguridad de sistemas y perimetral de última generación que previenen las amenazas de ciberseguridad y un equipo especializado en esta misma área que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, servicios y sistema del banco, mencionando entre otros Firewall y web application firewall (cortafuegos), sistemas de detección y prevención de intrusos IPS-IDS, sistemas de prevención de ataques volumétricos de denegación de servicio, sistemas de prevención de ataques de día cero, sistemas de cargas y balanceo, entre otros como señala en su escrito de demanda, sin otra acreditación que su mera afirmación. Pretender la invulnerabilidad de cualquier sistema, es en sí un elemento perturbador a la hora de decidir por este magistrado, pues tal posición contradice los dictámenes de la autoridad que advierten, como se dijo, “una progresiva exposición a los riesgos, especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio”.

14.- Que, de conformidad al **artículo 707 del Código Civil**, la buena fe se presume, excepto en los casos en que la ley establece lo contrario y si bien se encuentra ubicado dentro de las normas referidas a la posesión, la Doctrina y Jurisprudencia nacionales son contestes en que se trata de un principio general del derecho, razón por la que al no haber algún tipo de antecedente en contrario, este tribunal se encuentra en la necesidad de presumir que la actividad del demandado de autos se encuentra amparada

por esta presunción, lo que guarda relación con el hecho que el dolo y la culpa o negligencia grave deben siempre acreditarse, salvo en aquellos casos en que la ley establezca una solución contraria, lo que no es el caso de autos.

15.- Que, el **artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287**, dispone: *“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”,* y que, conforme a lo preceptuado en el **inciso 2°**, *“Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.*

16.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al demandado y conforme a lo dispuesto en el **artículo 44 del Código Civil**, la culpa grave consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus propios negocios, de modo que este Sentenciador estima que la conducta del demandado no se enmarca dentro ello, en efecto, la parte demandante *no acompañó antecedentes que acreditaran la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario*, por lo que se procederá a rechazar la demanda de autos en la parte resolutive de la sentencia.

17.- Que, en concordancia con el **inciso 4° del artículo 5 de la Ley 20.009, Banco de Chile S.A.**, como emisor deberá proceder a la

cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 6 de la Ley 20.009 y su modificación Ley 21.234, artículo 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496, Ley N°18.287 y Ley N 15.231 y artículos 44, 707 y demás pertinentes del Código Civil;

SE DECLARA

PRIMERO: Que, **SE RECHAZA** la demanda interpuesta por **BANCO DE CHILE S.A.** representada convencionalmente por el abogado MARCOS PARGA YAVAR, ambos domiciliados en Ahumada N°251, piso tercero, comuna de Santiago, en contra de **CLAUDIO BERNARDO CROQUEVIELLE OCHAGAVÍA**, domiciliado en Monseñor Escrivá de Balaguer N°9459, departamento 111, comuna de Vitacura, por lo razonado en los considerandos 1 al 15 del fallo, con costas.

SEGUNDO: Que, **BANCO DE CHILE S.A.** representada convencionalmente por el abogado MARCO PARGA YAVAR, ambos domiciliados en Ahumada N°251, piso tercero, comuna de Santiago, *como emisor deberá proceder a la restitución de los fondos por un total de \$7.103.811 (siete millones ciento tres mil y ochocientos once pesos), reajustados en la forma que señala el considerando N°17. correspondientes a la diferencia del monto demandado por \$8.178.661, menos el abono realizado por el Banco por un monto de 35 UF, que a la fecha del abono legal 26/11/2021 corresponde a un total de \$1.074.850, suma que el demandante no deberá devolver, de acuerdo al artículo 5° inciso cuarto de la Ley 20.009.*

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE POR CORREO ELECTRÓNICO.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR.



AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR.

PROCESO N° 33.125-1/2021

VITACURA, veintinueve de marzo de dos mil veintidós.

VISTOS:

- Que, a fojas 01 y siguientes de autos, con fecha 20 de agosto de 2021, **ALBERTO SORDO BISBAL**, abogado, en representación de **ITAU CORPBANCA S.A.**, empresa del giro de su denominación, con domicilio para estos efectos en calle Coyancura N° 2.283, piso 11, oficina 1101, comuna de Providencia; EN LO PRINCIPAL: Interpone demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N° 20.009, en contra de **ELIANA ITURRIAGA GARCÍA**, cédula de identidad N° 12.720.776-3, con domicilio en Del Mirador N° 2070 B departamento 405, comuna de Vitacura, solicitando se declare que ha existido dolo o culpa grave por parte de la demandada, en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco, a fin de que se proceda a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o la restitución de los fondos realizada por su representado, ordenando a la demandada a restituir el abono normativo con intereses, y que se declare su responsabilidad respecto de las operaciones que la demandada reclama, con costas, todo ello en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y fundamentos de derecho: **1)** Que, la demandada es titular de Cuenta Corriente N° 2008***49, producto de la demandante y con fecha 03/08/2021, la demandada formuló un reclamo al Banco, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de 2 operaciones que ascienden a la suma de \$7.002.000, por lo que en atención a que el monto de las operaciones reclamadas excedía las 35 UF, el Banco procedió a efectuar el abono normativo de los fondos, dentro del plazo del artículo 5 inciso 1° de la Ley N° 20.009; **2)** Que, tras investigar los antecedentes han concluido que se encuentran ante un caso de dolo o culpa grave del demandado como causa de las operaciones desconocidas, por los motivos que se expone a continuación: **a)** Que, el cliente desconoce operaciones con cargo

a su cuenta corriente, las cuales se realizaron a través de App del banco;

b) Que, para efectuar transferencias a través de la aplicación del Banco, es imprescindible instalar correctamente aplicación en un dispositivo móvil, para lo que se requieren las siguientes medidas de seguridad: clave secreta, Itaú pass y código SMS enviado al teléfono celular registrado por el cliente; **c)** Que, en las operaciones reclamadas se cumplió con ingresar correctamente los datos de la “clave secreta” para ingresar al portal del Banco, que como su nombre lo indica es y debe ser siempre una clave secreta, que no debe compartirse, ni dejarse anotada, ni estar pregrabada en un teléfono celular o terminal, ni ingresarse libremente ante ningún correo malicioso porque de tal manera se pierde la condición de secreto que es la base de la seguridad requerida; **d)** Que, la segunda medida de seguridad adicional, que también se cumplió, es el ingreso de clave aleatoria de ocho dígitos, contenida en Itaú pass , que es un servicio contenido dentro de la App Itaú Chile que permite realizar la autorización de las transferencias electrónicas sin necesidad de requerir la tarjeta de coordenadas. Se realiza por medio de una clave dinámica y la única persona que puede saber la clave es el propio cliente, salvo que no lo tenga a resguardo y lo deje libre para que terceros lo utilicen, lo que implica al menos dolo eventual o culpa grave de su parte; **e)** Que, como última medida adicional de seguridad cuando se ingresa un nuevo destinatario, el banco implementó una tercera clave, antes de dar lugar a la transacción, se envía un SMS al celular registrado por el cliente, dicha clave fue enviada al número de teléfono registrado en los sistemas del banco, para validar las transferencias electrónicas realizadas por el cliente; **f)** Que, hace presente que al hacer el reclamo, el demandado no señaló haber sufrido ni el robo, hurto o el extravío de sus tarjetas, lo que deja en evidencia que las transacciones fueron realizadas directamente por el propio demandado o que fue extremadamente negligente, para permitir que terceros conocieran su clave secreta, necesaria e imprescindible para efectuar las compras; **g)** Que, el demandado reconoce que previo a las

operaciones reclamadas, fue contactado por un tercero, quien pide sus claves secretas. Este provoca la confianza suficiente para que el cliente las entregue, quedando en evidencia el descuido grave en que incurrió, al permitir que terceros tomaran el control de sus productos financieros. Este caso corresponde a una de las estafas más frecuentes conocido como "vishing" **3)** Que, el banco no tiene registros de fallas de seguridad o acceso de extraños en las fechas de las transferencias, cumpliendo con las exigencias de la ley en relación a los sistemas de seguridad y prevención del banco, contando además con un monitoreo de seguridad para Ciberataques y con un equipo de seguridad y protección perimetral, realizando campañas de prevención de fraudes, comunicación a clientes y capacitación; **4)** Que, en razón de los antecedentes expuestos se puede deducir de forma lógica que, las operaciones fueron realizadas por el propio demandado, o éste fue extremadamente negligente como para permitir a terceros hacer uso de su tarjeta y clave secreta, debiendo asumir en ambos casos, la responsabilidad que le corresponde en los hechos reclamados. Con motivo de los argumentos señalados y lo dispuesto en el artículo 5 inciso segundo y tercero de la Ley N° 20.009 y 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, y demás normas pertinentes, solicita tener por interpuesta demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago en contra ELIANA ITURRIAGA GARCÍA, ya individualizada y se admita a tramitación, acoja y se declare, la responsabilidad del cliente en el total de las operaciones reclamadas e instruya al banco a dejar sin efecto la cancelación de cargos y/o restitución de fondos efectuada por la suma de 35 UF, más reajustes, intereses y costas. EN EL PRIMER OTROSÍ: Se tenga presente; EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Acompaña documento; EN EL TERCER OTROSÍ: Solicita notificación electrónica al correo electrónico asordo@legaltec.cl ; EN EL CUARTO OTROSÍ: Solicita Designación de Receptor Ad-Hoc; y EN EL QUINTO OTROSÍ: Solicita medida precautoria. EN EL SEXTO OTROSÍ: Solicitud que indica. EN EL SÉPTIMO OTROSÍ: Asume patrocinio y poder;

Acción no notificada en autos.

- Que, a fojas 18 de autos, con fecha 07 de octubre de 2021, rola Certificado de la señora secretaria del Tribunal, que da cuenta que la parte de Eliana Iturriaga García, fue llamada a prestar declaración indagatoria por tres veces y no compareció.

- Que, a fojas 19 de autos, con fecha 07 de octubre de 2021, rola presentación de ELIANA ITURRIAGA GARCÍA, chilena, casada, psicóloga, cedula nacional de identidad número 12.720.776-3, domiciliada en calle Del Mirador número 2.070, Torre B, departamento 405, comuna de Vitacura, quien comparece por escrito EN LO PRINCIPAL: Declara indagatoria, señalando: que con fecha 02 de agosto del 2021 siendo las 15 horas 21 minutos, recibe un llamado a su celular marca iPhone, número +5699079XXXX, se identifican como ciberseguridad banco Itaú (Víctor) para confirmar si ella estaba realizando una compra en la tienda Falabella.com, con tarjeta Mastercard, les dijo que no y le indicaron que a ellos les pareció sospechoso y que habían rechazado la transacción y que ella bloqueara su tarjeta porque ellos no podían hacerlo y que ingresara en ese momento a su app del Banco ITAU, para verificar que estuviera todo ok. Ingresó con su huella en su celular y estaba ok y luego la cerró, se lo confirmó al operador telefónico y cortó la comunicación. Inmediatamente terminado esto desde el mismo celular llamó al Call Center de Banco Itaú y solicitó el bloqueo de su Tarjeta Mastercard a través de las opciones entregadas por la grabadora y posteriormente con la ejecutiva del call center, averigüé como traspasar los Pat activos. Posteriormente ese mismo día, a las 15 horas con 28 minutos recibe un nuevo llamado a su celular de ciberseguridad banco Itaú, con el fin de hacerle 3 preguntas de protocolo: 1.-Si en últimas 2 semanas había ingresado a red wifi pública?, 2.- Si había perdido mi celular en el último tiempo?, 3.-Si había ingresado a algún link o descargado algún archivo aparentando ser del banco?, a las

tres preguntas les indicó que no e inmediatamente le recomiendan habilitar en la app del banco una versión más segura que le notificaría cada transacción que realizará con sus productos ITAU, mediante mensaje de texto, además de avisarle en caso de conexión a su cuenta a través de móviles distintos a los habituales, (protección que yo no contaba hasta ese minuto y su marido si, que estaba en el mismo Banco), le dijeron que para ello lo harían por teléfono, ya que por pandemia se privilegia este canal y no la presencialidad y que por seguridad quedaría impedida de acceder al sitio web del banco por 24 horas. Obviamente con el fin de tener mayor seguridad y control de sus productos, sumado al intento de fraude de su tarjeta de crédito sufrido ese mismo día, accedió a mejorar la seguridad de sus productos, pero para no correr riesgos al ser consultada en que horario prefería ser contactada, indicó que a partir de las 15 hrs. Ese mismo día a las, 16 horas con 13 minutos, con el fin de corroborar toda la información que le habían entregado, envía un correo a su ejecutivo, Alejandro Riquelme, quien se encuentra en la Sucursal ubicada en Santa María de Manquehue, indicándole todo lo sucedido. Este último, ese mismo día se comunica telefónicamente con ella y le indica como hacer con los Pat y empatiza con su preocupación por el intento de fraude en tarjeta de crédito, pero no verifica si el intento de fraude fue o no efectivo, incluso le hace referencia a un hecho personal que a él le sucedió con la empresa Falabella y que aún estaba en proceso de recuperación de los fondos, le pregunta directamente a él, si los llamados recibidos de Ciberseguridad del Banco ITAU y del procedimiento de mejoramiento realizado de la aplicación del Banco son los correctos, con el fin de validar esta actuación y no ser víctima de un engaño, incluso le reitera en dos ocasiones durante la conversación que le habían vuelto a llamar de ciberseguridad y que le habían hablado de esta nueva versión más segura y su respuesta fue clara y precisa, validando el actuar del CIBERSEGURIDAD, al responder sin titubeos, ni duda "el banco siempre está buscando mejorar". Después de esta respuesta de su ejecutivo, quien

tiene a su cargo la administración de su cuenta corriente y sus productos, quedó más tranquila. En la tarde cerca de las 16 horas con 27 minutos, recibe un nuevo llamado de CIBERSEGURIDAD del Banco ITAU, para habilitar la nueva versión de la app, teniendo presente la conversación con su ejecutivo, el ejecutivo identificándose como del área de CIBERSEGURIDAD dependiente del Banco, le pide eliminar la aplicación actual del Banco de su celular y le indica que por seguridad no le pedirían ninguna clave (Tampoco se las daría), solo le enviarían unos códigos a su teléfono, vía mensaje de texto y que ella debía ingresar en su propio teclado del celular para verificarse como cliente y unas coordenadas que también debía digitar desde su teléfono (nada que levantara sospecha ya que al llamar al Call center del banco también la forma de autenticación es ingreso de claves a través del teclado del teléfono), al envío del primer código no funcionó ya que respondió al mismo SMS del Banco ITAU, con el código enviado, le dijeron que no había problema que lo hiciera desde el teclado del celular, le enviaron nuevo código, lo ingresó, pero no funcionaba, le decían que si lo hacía muy rápido el sistema con tantas solicitudes en paralelo se ponía más lento, así que intentara con otro código que le harían llegar y que lo ingresara lentamente, hecho esto, le pidieron ingresar también por el teclado unas coordenadas solicitadas, siempre digitando sobre el teclado de su teléfono mientras la llamada estaba en curso; indicando que todo esto era necesario para validarse como cliente. Terminada esta etapa, le señalaron que se realizaría un cargo en su cuenta corriente para verificar si le llegaba un correo con la notificación de la transferencia y que luego se reversaría, dentro de 24 horas siguientes, que sería por un monto menor asignado por el propio sistema, y efectivamente así fue, inmediatamente le llegó al correo por primera vez una notificación por una transferencia por \$2.000 a una cuenta N ° SI77516S Rut 25.521.366-0 del Banco Santander Chile. Le pidieron confirmar la recepción de la notificación, lo que realizó y le indicaron que había quedado todo ok y que al día siguiente cerca de las

17:00 hrs le llegaría un correo avisándole que se reversaba la transferencia y que descargara nuevamente la app del Banco ITAU. Al día siguiente, confiada en que todo estaba bien, después de haber tomado todas las precauciones y al haber hablado con su ejecutivo, recibe un nueva llamada del área de CIBERSEGURIDAD del Banco ITAU, a las 16 horas con 46 minutos, en esta ocasión una mujer, quien dice llamarse Trinidad, le informa que existe una demora en el sistema del Banco y que el acceso a su Cuenta Corriente, recién estaría habilitado a las 24 horas de ese día, cuelga con ella y a los pocos minutos recibe un nuevo llamado, identificándose como de CIBERSEGURIDAD del Banco ITAU para confirmar si había realizado una transferencia por \$7.000.000 desde su Cuenta Corriente a una Cuenta en Banco Santander, les indicó que no y le indicaron que intentarían ver con el Banco Santander la forma de pararla y recuperar los fondos sustraídos fraudulentamente. Este último llamado, la derrumbó moralmente, toda la tranquilidad que había puesto en el Banco y las palabras de seguridad su ejecutivo eran mentira y al ingresar a su correo para escribirle a su ejecutivo y pedirle explicaciones, ve con horror, el comprobante de la transferencia realizada desde su cuenta por los \$7.000.000, sin su consentimiento; le escribe a su ejecutivo a las 17 horas con 04 minutos, pidiéndole que la llame urgente, (ya que no tiene su teléfono), avisando que habían hecho una transferencia por \$7.000.000, desde su cuenta a la misma Cuenta Santander N°81775168 Rut 25.521.366-0 del día anterior y que no había sido ella. Como no recibió respuesta inmediata de él, se comunicó al Call center del Banco ITAU a las 17 horas con 11 minutos y esta vez con una ejecutiva de atención le contó todo lo sucedido, le pidió que revisara el sistema, si había una alerta del día anterior por intento de fraude con su tarjeta Mastercard por intento de compra en Falabella.com, le indicó que no había nada, de inmediato le solicitó bloquear todos sus productos contratados con el Banco, incluido su acceso al Banco a través de la web, y le indicó que con su ejecutivo debía realizar el denuncia y que ella igualmente dejaría registro y

notificaría al área respectiva, luego de 31 minutos con el Call center, ve que su ejecutivo de cuenta intenta localizarla, finalmente a las 17 horas con 46 minutos se comunica con él, quien salvo darme excusas, no resolvió el problema hasta hoy. Hace especial énfasis e hincapié que jamás reenvió alguna información, ni ingresé a algún link enviado por ellos, ni descargó algún archivo, ni dictó alguna clave, sólo y exclusivamente digitó en su teclado del celular lo que expuso anteriormente, lo que no levantó ninguna sospecha en su momento, menos con lo expresado por el ejecutivo del Banco, cuando previamente a los hechos narrados, señalado textualmente "el banco siempre está buscando mejorar" y aún más, expuso en esa ocasión que en las llamadas las telefonistas realizan esta práctica habitual para verificar la identidad de los clientes, sin perjuicio de lo expuesto, cree relevante indicar que el Banco tiene una serie de protocolos para las transferencias Bancarias, como máximos diarios prefijados, según cuenta oficial de Banco ITAU Chile en Twitter serían \$5.000.000. Además, en su caso particular, su comportamiento habitual de transacciones al menos de Enero 2018 a Julio 2021 (de las cuales tiene todos los respaldos) jamás superó \$1.000.000, no obstante lo anterior Banco ITAU autorizó sin problemas dicha transferencia, sin levantar ninguna alerta por la transferencia de \$7.000.000, aun cuando evidentemente correspondía a un movimiento inusual en su cuenta, más aún cuando ve en cuenta oficial del banco, en Twitter que el máximo a transferir diariamente son \$5.000.000, tampoco Banco ITAU levantó ninguna alerta por la transferencia de los \$7.000.000 considerando que la cuenta de destino se trataba de una cuenta nueva, creada el día anterior, donde se habían traspasado \$2.000 y al día siguiente los \$7.000.000 que no corresponde para nada a su comportamiento habitual de transacciones, las cuales como indicó anteriormente son más menos similares mes a mes, por lo tanto esta transacción escapa totalmente a los parámetros habituales. en total hasta el momento, el monto patrimonial sustraído de su cuenta corriente alcanza la suma de \$7.000.000. (los \$2.000 transferidos

inicialmente fueron reintegrados). Lamentablemente, posteriormente a los hechos narrados, insistió resolver este problema por los canales del BANCO ITAU, institución que se desligó de toda responsabilidad, en circunstancias que como se desprende del relato, de haber actuado diligentemente en todas las ocasiones que tuvieron, es decir al haber levantado la alerta el día lunes 02/08/2021, el Call Center, cuando llamó por un posible fraude a su tarjeta de crédito o posteriormente ese mismo día, con la conversación telefónica que sostuvo con su ejecutivo Alejandro Riquelme (quien le llamó luego de un correo electrónico que le envié), donde en ninguna de estas instancias se confirmó si había o no una alerta de fraude para su tarjeta de crédito, ni tampoco su ejecutivo ante su comentario de que le habían llamado de ciberseguridad del banco para habilitarle una nueva App del banco, no le hizo ver alguna anormalidad, muy por el contrario, normalizó la situación, indicándole "el banco siempre está buscando mejorar", validando de manera expresa todo lo relatado por ella y lo efectuado por el área del Banco CIBERSEGURIDAD. Por último, pero no menos importante, es que el día 25 de agosto sostuvieron una reunión con el ejecutivo quien le mostró un reporte del caso cuyo número es el 202 fechado el día 18/08/2021 que da cuenta que la operación se hizo de una IP distinta a su celular y que el día 02 de agosto de 2021, resetearon de manera extraña todas sus claves, indicando además dicho documento que en caso de intento de fraude con tarjeta de crédito el área de fraudes bloqueaba automáticamente la tarjeta, no debía hacerlo el cliente, sin embargo, ese día al llamar al call center para ella bloquear la tarjeta por el intento de fraude, no se levantó la alerta de que ese no era el procedimiento del banco, tampoco reparó en ello su ejecutivo Alejandro Riquelme. Este documento ese día se negaron a entregárselo, porque debía autorizarlo el Gerente de Sucursales don Rodrigo Ponce Rojas, a quien con fecha 07 de septiembre del presente año elevó su reclamo por la negligencia evidente del Banco y el actuar de sus funcionarios en especial del Call Center y del ejecutivo ya antes nombrado, solicitando además la

entrega de toda la documentación, en especial ese reporte cuyo número es el 202 fechado el día 18/08/2021, indicándole recién el lunes 27 de septiembre que no darían respuesta formal a su requerimiento, ni le entregarían a ella la información requerida. Transcribe respuesta: *"Le informo que toda la información fue entregada por el Equipo de Notificaciones del Depto. Servicio al Cliente de Banco Itaú, así como los reclamos al Sernac, Comisión para el Mercado Financiero y a la Defensoría del Cliente, los cuales fueron atendidos, gestionados y respondidos"* Con lo cual, además de acusarla falsamente de un hecho de su exclusiva responsabilidad, la deja en la indefensión al no proporcionarle la documentación que poseen para acreditar la grave negligencia en su actuar y al no cumplir sus propios protocolos, al administrar las cuentas corrientes. EN EL OTROSÍ: Acompaña documento.

- Que a fojas 30 y siguiente de autos, con fecha 03 de noviembre de 2021, rola escrito presentado por el abogado **FRANCISCO ROJAS ARRIAGADA**, con domicilio en calle San Pío X N°2460, oficina 1701, comuna de Providencia, quien EN LO PRINCIPAL: Acompaña lista de testigos. EN EL PRIMER OTROSÍ: Acredita personería. EN EL SEGUNDO OTROSÍ: Asume patrocinio y poder por la demandada Eliana Iturriaga García.

- Que, a fojas 80 y siguientes de autos, con fecha 24 de noviembre de 2021, se lleva a efecto audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del abogado FRANCISCO ROJAS ARRIAGADA, apoderado de la demandada Eliana Iturriaga García y en rebeldía de la parte demandante de Itaú Corpbanca S.A. La parte de Eliana Iturriaga García, acompaña escrito a fojas 38 y siguientes de autos, señalando que viene en contestar por escrito la demanda de autos, rechazándola en todas sus partes por los argumentos que expone: En cuanto a los hechos: **1.-** Su representada doña ELIANA ITURRIAGA GARCIA, chilena, casada, psicóloga, cédula nacional de identidad numero

12.720.776-3, domiciliada en calle el Mirador número .070, Torre B, departamento 405, comuna de Vitacura, era cuenta correntista del Banco Itaú hasta agosto del año pasado por más de 5 años, sin haber tenido, ningún problema, deuda y/o morosidad, con una conducta intachable, manteniendo siempre saldos positivos en su cuenta corriente, como también utilizando otros servicios del Banco para inversiones. **2.-** Con fecha 02 de agosto del 2021 siendo las 15 horas 21 minutos, doña Eliana recibe una llamada a su celular marca iPhone, numero +569xxxx, se identifican como ciberseguridad banco Itaú (Víctor) para confirmar si ella estaba realizando una compra en la tienda Falabella.com, con tarjeta Mastercard, les dijo que no y le indicaron que a ellos les pareció sospechoso, que habían rechazado la transacción y que ella procediera a bloquear su tarjeta porque ellos no podían hacerlo y que ingresara en ese momento a su app del Banco ITAU, para verificar que estuviera todo ok. **3.-** Ingreso con su huella digito pulgar derecho, en su celular y estaba todo ok y luego cerró la aplicación, confirmando con el operador telefónico lo realizado y cortó la comunicación. **4.-** Acto seguido e inmediatamente terminado lo expuesto precedentemente, su representada desde su celular, llama al Call Center del Banco Itaú y solicita el bloqueo de su Tarjeta Mastercard a través de las opciones entregadas por la grabadora y posteriormente habla con la ejecutiva del call center, le expone lo sucedido, ella le indica que no se preocupe que no ha pasado nada y la conversación continúa muy coloquial desviándose a cómo averiguar, cómo traspasar los Pat activos que su representada tenía en su cuenta corriente. **5.-** Posteriormente ese mismo día, a las 15 horas con 28 minutos, nuevamente la Sra. Iturriaga recibe un nuevo llamado a su celular, de parte de la empresa de ciberseguridad del Banco Itaú, con el fin de realizarle 3 preguntas de protocolo: 1) Si en últimas 2 semanas había ingresado a red wifi pública?, 2) Si había perdido su celular en el último tiempo?, 3) Si había ingresado a algún link o descargado algún archivo aparentando ser del banco?, **6.-** Su representada doña Eliana a estas tres

preguntas respondió categóricamente que había respondido que NO e inmediatamente recomienda, con el fin de mejorar la seguridad de la aplicación, habilitar en la aplicación del del banco una nueva versión más segura, la cual que le notificaría - supuestamente- cada transacción que ella realizará con sus productos ITAU, mediante mensaje de texto, además de avisarle en caso de conexión a su cuenta a través de móviles distintos a los habituales,(protección que su clienta no contaba hasta ese minuto). **7.-** Le indicaron que para ello debía mantenerse al teléfono, ya que por la situación país producto de la pandemia por Covid-19; éstas actualizaciones y mejoras se privilegiaban por este canal y que por su seguridad, la cuenta y sus productos quedarían bloqueados e impedidos de acceder al sitio web del banco por 24 horas. **8.-** Ese mismo día a las 16 horas con 13 minutos, con el fin de corroborar toda la información que le habían entregado la empresa del Banco, su representada le envió un correo a su ejecutivo, llamado Alejandro Riquelme, quien atiende en la Sucursal ubicada en Santa María de Manquehue, indicándole todo lo sucedido y si lo ocurrido es efectivo. **9.-** Este último, Alejandro Riquelme, ese mismo día se comunica telefónicamente con doña Eliana y empatiza con su preocupación por el intento de fraude en tarjeta de crédito, pero minimiza todo lo ocurrido, no verifica si el intento de fraude a la tarjeta, y peor aún, no verificó si la cuenta corriente de su cliente efectivamente se encontraba bloqueada por la realización de la actualización o cualquier motivo, teniendo él los medios para hacerlo. **10.-** incluso su representada le indica que, por el contrario, el ejecutivo, en vez de tener una actitud proactiva y de cuidado hacia su cliente, tiene una actitud de auto referencia y le hace mención a un hecho personal que a él le sucedió con la empresa Falabella y que aún estaba en proceso de recuperación de los fondos. **11.-** Ante esta inquietante reacción del ejecutivo, doña Eliana, le pregunta directamente a él ¿si los llamados recibidos de Ciberseguridad del Banco ITAU y del procedimiento de mejoramiento realizado de la aplicación del Banco son los correctos?, todo con el fin de validar esta

actuación y no ser víctima de un engaño y de esta manera de evitar perjuicios patrimoniales como los vividos por la negligencia del Banco. **12.-** Incluso le reitera en dos ocasiones, doña Iturriaga durante su conversación que la habían vuelto a llamar de ciberseguridad y que le habían hablado de esta nueva versión más segura y su respuesta fue clara y precisa, el ejecutivo don Alejandro Riquelme, validó el actuar del CIBERSEGURIDAD, al responder sin titubeos, ni duda "el banco siempre está buscando mejorar". **13.-** El día 03 de agosto en la tarde cerca de las 16 horas con 27 minutos, su cliente recibe un nuevo llamado de CIBERSEGURIDAD del Banco ITAU, para habilitar la nueva versión de la app, teniendo presente la conversación con su ejecutivo, el ejecutivo de esta empresa dependiente del Banco, le pide eliminar la aplicación actual del Banco de su celular y le indicaron que por seguridad no le pedirían ninguna, que sólo le enviarían unos códigos a su teléfono, vía mensaje de texto un código y que su representada debía ingresarlo en su propio teclado de celular para verificarse como cliente y unas coordenadas que también debía digitar desde su teléfono (nada que levantara sospecha ya que al llamar al Call center del banco también la forma de autenticación es ingreso de claves a través del teclado del teléfono), al envió del primer código no funcionó ya que ella respondió al mismo SMS del Banco ITAU, con el código enviado, le dijeron que no había problema que lo hiciera desde el teclado del celular, le enviaron nuevo código, lo ingresó, pero no funcionaba, le decían que si lo hacía muy rápido el sistema con tantas solicitudes en paralelo se ponía más lento, así que intentara con otro código que le harían llegar y que lo ingresara lentamente, hecho esto, le pidieron ingresar también por el teclado unas coordenadas solicitadas, siempre digitando sobre el teclado de su teléfono mientras la llamada estaba en curso; indicando que todo esto era necesario para validarla como cliente. Terminada esta etapa, le señalaron que se realizaría un cargo en su cuenta corriente para verificar si le llegaba un correo con la notificación de la transferencia y que luego se reversaría, dentro de 24 horas

siguientes, que sería por un monto menor asignado por el propio sistema, y efectivamente así fue, inmediatamente le llegó a su correo por primera vez una notificación por una transferencia por \$2.000 a una cuenta N°81775168, Rut 25.521.366-0 del Banco Santander Chile. Le pidieron confirmar la recepción de la notificación, lo cual realizó y le indicaron que había quedado todo ok y que al día siguiente cerca de las 17:00 hrs le llegaría un correo avisándole que se reversaba la transferencia y que descargara nuevamente la app del Banco ITAU. **14.-** Al día siguiente, confiada en que todo estaba bien, después de haber tomado todas las precauciones y al haber hablado con su ejecutivo, recibe una nueva llamada de la empresa CIBERSEGURIDAD del Banco ITAU, a las 16 horas con 46 minutos, en esta ocasión una mujer, quien dice llamarse Trinidad, le informa que existe una demora en el sistema del Banco y que el acceso a su Cuenta Corriente, recién estaría habilitado a las 24 horas de ese día, cuelga con ella y a los pocos minutos recibe un nuevo llamado, de la misma empresa CIBERSEGURIDAD del Banco ITAU para confirmar si había realizado una transferencia por \$7.000.000 desde su Cuenta Corriente a una Cuenta en Banco Santander, les indicó que no y le indicaron que intentarían ver con el Banco Santander la forma de parar y recuperar los fondos sustraídos fraudulentamente. **15.-** Este último llamado, derrumbó moralmente a su representada, toda la tranquilidad que había puesto en el Banco y las palabras de seguridad su ejecutivo eran mentira y al ingresar a su correo para escribirle a su ejecutivo y pedirle explicaciones, ve con horror, el comprobante de la transferencia realizada desde su cuenta por los \$7.000.000, sin su consentimiento, le escribe a su ejecutivo a las 17 horas con 04 minutos, pidiéndole que la llame urgente, (ya que no tiene su teléfono), que le habían hecho una transferencia por \$7.000.000, desde su cuenta a la misma Cuenta Santander N°81775168 Rut 25.521.366-0 del día anterior y que no había sido ella. Como no recibió respuesta inmediata de él, se comunicó al Call center del Banco ITAU a las 17 horas con 11 minutos y esta vez con una

ejecutiva de atención, le conté todo lo sucedido y solicité bloquear todos sus productos contratados con el Banco, incluido su acceso al Banco a través de la web, y le indicé que con su ejecutivo debía realizar el denuncia y que ella igualmente dejaría registro y notificaría al área respectiva, luego de 31 minutos con el Call center, ve que su ejecutivo de cuenta intenta localizarla, finalmente a las 17 horas con 46 minutos se comunicó con él, quien salvo darme excusas, no resolvió el problema hasta hoy. **16.-** Posteriormente a los hechos narrados, su representada insistió en resolver este problema por los canales del BANCO ITAU, institución que se desligó de toda responsabilidad, en circunstancias que como se desprende del relato, de haber actuado diligentemente en todas las ocasiones que tuvieron, es decir al haber levantado la alerta el día lunes 02/08/2021, el Call Center, cuando llamó por un posible fraude a su tarjeta de crédito o posteriormente ese mismo día, con la conversación telefónica que sostuvo con su ejecutivo Alejandro Riquelme (quien llamó luego de un correo electrónico que le envió), donde en ninguna de estas instancias se confirmó si había o no una alerta de fraude para su tarjeta de crédito, ni tampoco su ejecutivo ante el comentario de que la habían llamado de ciberseguridad del banco para habilitarle una nueva App del banco, le hizo ver alguna anomalía, muy por el contrario, normalizó la situación, indicándome "el banco siempre está mejorando", validando de manera expresa todo lo relatado por ella y lo efectuado por la empresa del Banco CIBERSEGURIDAD. **17.-** Por último, pero no menos importante, es que el día 25 de agosto sostuvieron una reunión con el ejecutivo quien le mostró un reporte del caso cuyo número es el 202 fechado el día 18/08/2021 que da cuenta que la operación se hizo de una IP distinta a su celular y que día 02 de agosto de 2021, borraron de manera extraña todas sus claves, documento que ese día se negaron a entregar, porque debía autorizarlo el Gerente de Sucursales don Rodrigo Ponce Rojas, a quien con fecha 07 de septiembre del presente año elevé su reclamo por la negligencia evidente del Banco y el actuar de sus funcionarios en especial del Call Center y del

ejecutivo ya antes nombrado, solicitando además la entrega de toda la documentación, en especial ese reporte cuyo número es el 202 fechado el día 18/08/2021, indicándonos recién el lunes 27 de septiembre que no darían respuesta formal a su requerimiento, ni le entregarían a la información requerida. Transcribe respuesta: *“Le informo que toda la información fue entregada por el Equipo de Notificaciones del Depto. Servicio al Cliente de Banco Itaú, así como los reclamos al Sernac, Comisión para el Mercado Financiero y a la Defensoría del Cliente, los cuales fueron atendidos, gestionados y respondidos.”*. Con lo cual, además de acusarla falsamente de un hecho de exclusiva responsabilidad del Banco Itaú, se deja en la indefensión a su cliente al no proporcionarme la documentación que poseen para acreditar su grave negligencia en el actuar y al no cumplir sus propios protocolos, al administrar las cuentas corrientes. En cuanto al derecho señala: Que en virtud de todo lo expuesto, lo preceptuado en la Ley 20.009 modificada por la Ley 21.389, y no existiendo argumento o precepto con lo expuesto por la parte demandante con el Principio consagrado en el artículo 1698 del Código Civil, aplicable a la especie junto con las demás normas señaladas, resulta forzoso concluir que no probándose por el demandante los términos y condiciones y modalidades del servicio, mal puede imputársele dolo, culpa a su representada respecto de los hechos descritos anteriormente, realizados por terceras personas fraudulentamente, respecto de los cuales no tuvo ninguna participación y denunciados oportunamente al Banco Itaú, por lo que procede se rechace la demanda en todas sus partes con costas. Se rinde prueba documental, prueba testimonial y se realizan peticiones.

- Que, a fojas 86 y siguientes de autos, con fecha 25 de noviembre de 2021, el abogado **ALBERTO SORDO BILBAL**, realiza presentación que, EN LO PRINCIPAL: Alega Nulidad de lo obrado EN EL OTROSÍ: En subsidio, corrección de oficio. Que, a fojas 89 de autos, el Tribunal provee traslado. Que, a fojas 93 y siguientes de autos, con fecha 09 de diciembre de 2021,

el abogado **FRANCISCO ROJAS ARRIAGADA**, EN LO PRINCIPAL: Evacúa traslado, EN EL OTROSÍ: Acompaña documentos. Que, a fojas 99 y siguientes el Tribunal resuelve no dar lugar al incidente de Nulidad alegado por la parte demandante.

- Que, a fojas 105 a 111 de autos, rola respuesta oficio, acompañado por el abogado ALBERTO SORDO BISBAL, en representación de Itaú Corpbanca S.A., que informa sobre la materia consultada, y agrega: 1) Pendrive que contiene 2 archivos de audio, correspondientes a los reclamos efectuados por doña Eliana Iturriaga García entre el 02 y 03 de agosto de 2021. 2) Formulario de desconocimiento efectuado por la usuaria y remitido al correo asistencia.desconocimientos@itau.cl 3) Informe emitido por el departamento de gestión de fraudes de banco Itaú, referente a la investigación del caso N° 6263498, correspondiente a Eliana Iturriaga García, Rut 12.720.776-3.

- Que, a fojas 112 de autos, con fecha 14 de marzo de 2022, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1.- Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **a)** Que, la demandada **ELIANA ITURRIAGA GARCÍA**, es titular de la Cuenta Corriente N° 2008***49, emitida por **ITAÚ CORPBANCA S.A.**, representado por Mandato Judicial por el abogado ALBERTO SORDO BISBAL, **b)** Que, con fecha 03/08/2021, se realizaron un total de 02 operaciones electrónicas desde la Cuenta Corriente referida por un total de \$7.002.000. **c)** Que de acuerdo a la Ley 20.009 el banco abonó a la cuenta corriente del demandado 35 UF, correspondientes a **\$1.042.355**, según documento acompañados a fojas 54 de autos.

2.- Que, la parte demandante, sostiene que, las compras se efectuaron a través de App del Banco. Agrega que para efectuar transferencias es imprescindible instalar correctamente la aplicación en un dispositivo móvil, que requiere ciertas medidas de seguridad que especifica. Señala que, en la operación reclamada, se cumplió con ingresar correctamente los datos de la clave secreta, para ingresar a la aplicación del Banco. Indica que como su nombre lo dice es y debe ser siempre una clave secreta, que no debe compartirse, ni dejarse anotada, ni estar pregrabada en un teléfono, ni debe ingresarse libremente ante ningún correo malicioso porque de tal manera se pierde la condición de secreto, que es la base de a seguridad requerida. La segunda medida de seguridad recae en el ingreso de clave aleatoria de ocho dígitos contenida en Itaú pass, que se encuentra dentro de la App para autorizar transferencias. Hace presente que el demandado no manifestó en su reclamo haber sufrido robo, hurto o el extravío de su tarjeta, o que permite deducir de forma lógica que las operaciones fueron realizadas directamente o fue extremadamente negligente para permitir a terceros hacer uso de su tarjeta y clave secreta, lo que implica dolo o culpa grave. Agrega que el banco cumplió con todas y cada una de sus obligaciones, no solo al disponer medidas comunicacionales de prevención y seguridad, sino también al no haber sufrido problema alguno en sus sistemas informáticos y cumplir con todos los protocolos y medidas de prevención para autorizar y cursar las transferencias que son desconocidas por el cliente, declarando que ha existido dolo o culpa grave por parte del demandado y liberando al banco de toda responsabilidad respecto de las operaciones desconocidas y reclamadas por el cliente.

3.- Que, al contestar la demanda, **ELIANA ITURRIAGA GARCÍA**, a través de su apoderado **FRANCISCO ROJAS ARRIAGADA**, controvierte los hechos y niega responsabilidad en el uso de su cuenta corriente., desconociendo las 2 operaciones reclamadas. Hace presente que con fecha

02/08/2021 a las 15:21 horas, doña Eliana recibe un llamado de Ciberseguridad del banco, para confirmar una compra que les pareció sospechosa en la tienda Falabella y le piden bloquear su tarjeta y que ingresara a la App para revisar que todo estuviera bien. Luego de ello, su representada se comunica al call center del banco para solicitar el bloqueo, exponiendo lo sucedido. A las 15:28 recibe un nuevo llamado del banco en que le realizan preguntas de protocolo y le recomiendan por motivos de seguridad bajar nuevamente la aplicación a una versión más segura. Posteriormente para confirmar la información a las 16:13 horas, su representada envía un correo a su ejecutivo del banco, quien no verifica el intento de fraude y tampoco si la cuenta corriente se encontraba bloqueada, por la actualización de la aplicación u otro motivo él solo se limitó a señalar que “el banco siempre está buscando mejorar”. Con la tranquilidad traspasada por su ejecutivo decide bajar la nueva aplicación. El día 03/08/2021 a las 16:27 recibe un nuevo llamado de ciberseguridad para habilitar la nueva aplicación, hace énfasis que no entregó ningún tipo de claves solo debía ingresar un código que le llegaba del banco, ingresó claves posteriormente, también a través del teclado de su teléfono, junto con las coordenadas que le solicitaron. Con todo funcionando, le pidieron realizar una transferencia mínima a una cuenta y Rut determinado del Banco Santander, que sería reversado, era solo para confirmar que había quedado funcionando bien y se pudiera validar como cliente nuevamente. Al día siguiente y confiada en haber tomado todas las recibe dos llamadas de ciberseguridad una para informarle que el acceso a su cuenta estaría habilitado dentro de las próximas 24 horas y el segundo llamado para confirmar una transferencia por \$7.000.000, la que negó tajantemente. En tanto tuvo conocimiento le escribió por correo a su ejecutivo para que la llamara de forma urgente y rápidamente se comunicó al call center para informar lo que estaba ocurriendo y levantar el reclamo correspondiente. El día 25/08/2021 sostuvieron una reunión con el ejecutivo, ya que aún no tenían respuesta formal a su reclamo y les mostró el informe N°202 de

fecha 18/08/2021 que señalaba que borrarón de manera extraña todas sus claves y se negaron a entregarle copia, recibiendo respuesta formal recién el día 27/09/2021 que no darían respuesta formal a su requerimiento y no le entregarían la información requerida.

4.- Que, existe para el demandante la obligación legal de dar cumplimiento al artículo 9 de la Ley 18.287, y ésta no se cumplió, es decir no se notificó la demanda a la parte de ELIANA ITURRIAGA GARCÍA, con domicilio en calle Del Mirador N°2070, Torre B, departamento 405, comuna de Vitacura, sin embargo, esta acción se entenderá notificada en virtud de lo dispuesto en el Artículo 55° inciso 1° del Código de Procedimiento Civil, el cual señala: *“Aunque no se haya verificado notificación alguna o se haya efectuado en otra forma que la legal, se tendrá por notificada una resolución desde que la parte a quien afecte haga en el juicio cualquiera gestión que suponga conocimiento de dicha resolución, sin haber antes reclamado la falta o nulidad de la notificación”*. En efecto, como ha señalado la Corte Suprema, *“si bien la Ley 18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local contempla normas especiales para las notificaciones que se deban efectuar en dichos juicios, es lo cierto que tiene también aplicación en estos procedimientos lo prevenido en el artículo 55 del Código de Procedimiento Civil, que establece la notificación tácita y que debe, en silencio de la señalada Ley 18.287, aplicarse supletoriamente conforme lo previene el artículo 1° del Código de Procedimiento Civil...”*. En consecuencia, el hecho de que la demandada, comparezca al comparendo de conciliación, contestación y prueba y conteste las acciones deducidas en su contra, supone un conocimiento real de las mismas, por lo que, en la especie, no queda más que concluir que ha operado la notificación tácita de la Demanda interpuesta en contra de la parte de ELIANA ITURRIAGA GARCÍA.

5.- Que, la parte de Itaú Corpbanca S.A. no asistió a la audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, por lo que no aportó antecedentes que permitan acreditar sus pretensiones.

6.- Que, la parte demandada para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **1.-** Formulario carta de denuncia Banco Itaú en formato Excel consta de 3 hojas de fecha 03/08/2021, obtenido de la página www.itaui.cl. **2.-** Cadena de email entre don Rodrigo Ponce Rojas, Gerente de Sucursales zona Cordillera, Banco Itaú y doña Eliana Iturriaga (demandada) de fechas 27 de septiembre, 24 de septiembre, 21 de septiembre, 14 de septiembre, 07 de septiembre, 01 de septiembre, 31 de agosto todos del año 2021. **3.-** Respuesta reclamo Sernac N°R2021W5561969, del Banco Itaú al consumidor doña Eliana Iturriaga García, señalando expresamente que el Banco después de un análisis decide demandar a la señora Iturriaga para recuperar el abono realizado, sin exponer motivo alguno de su decisión. **4.-** Carta fechada 01/09 del Banco Itaú dirigida a la Defensoría del Cliente señor Ricardo Costabal Llona donde se indica que la cliente desconoció dos transferencias realizadas el 02/08/2021 a las 16:47 horas por \$2.000 al Banco Santander y otra el 03/08/2021 a las 16:47 horas por \$7.000.000 a la misma cuenta y mismo banco, ambas transacciones fueron realizadas exitosamente por cuanto intervino la clave secreta del acceso al sitio. En este informe por primera vez se señala que el Banco Itaú realizó gestiones de retención de fondos por la suma de \$1.219.032 sin antes haberse informado de este hecho a la demandada. **5.-** Dos certificados psicológicos emitidos por doña Paula Meneses Bustos, psicóloga clínica ambos de fecha 08/09/2021, donde se da cuenta de una sintomatología de estrés post traumático por falta de control a eventos futuros, debido a los hechos experimentados en agosto de 2021. **6.-** Certificado emitido por Vitasalud de la doctora Olfa Fadol Risso, Psiquiatra, de fecha 09/09/2021 que da cuenta que la demandada doña

Eliana Iturriaga, da inicio a un tratamiento Psiquiátrico farmacológico debido a un trastorno de ansiedad generalizado, producto de los hechos ocurridos en agosto de 2021. **7.-** Sentencia de primera instancia dictada por JPL de Coyhaique, con fecha 24/06/2021 en causa Rol 13.232-2021 caratulada Banco Santander Chile S.A. con Sandra Pradenas Escobar, materia Ley 20.009 en virtud de la cual la demanda es rechazada completamente, con costas. **8.-** Sentencia de la Corte de Apelaciones de Coyhaique, Rol 1040-2021, dictada por la primera sala con fecha 24/09/2021, confirmando la sentencia de primera instancia del JPL de Coyhaique en todas sus partes y rechazando todas las alegaciones vertidas por el Banco Santander.

7.- -Que a fojas 107 y siguientes de autos, Banco Itaú, a través de su apoderado, en respuesta a oficio solicitado por este Tribunal, Informe emitido por el Departamento de Gestión de fraudes del Banco Itaú, haciendo referencia a la investigación del caso N° 6263498, correspondiente a ELIANA ITURRIAGA GARCÍA, da cuenta en primer lugar que “tanto la IP como dispositivo en que se realizan las transacciones reclamadas no son las registradas para cliente”, cuestión que debió haber advertido el banco. Señala además que “las transacciones reclamadas se realizan a través de la App de Banco y que para la ejecución de las transacciones reclamadas es necesario contar con clave de internet para entrar en el sitio privado y Icod. Para conseguir este último es necesario que se reconfigure a través de la App la Itaú Pass, para esto es necesario contar con código enviado a través de SMS al teléfono registrado en el banco”, cuestión que la clienta reconoce en todo momento. En efecto el banco tiene registro de operaciones realizadas por ella, acompañado en detalle a fojas 110 de autos, 10 movimientos realizados respecto de la actualización de la App el 02-08-2021 desde las 16:43 a las 16:44, y luego registra además ambas operaciones objetadas con fecha 03-08-2021 a las 16:47 por el total demandado, esto es, \$7.002.000, lo que da cuenta que

los sistemas de seguridad no funcionaron, habiendo sido advertidos de movimientos extraños por la clienta a través del call center y de su ejecutivo personal.

8.- Es un hecho que las modalidades utilizadas van cambiando rápidamente por lo que el banco debe no solo cumplir con su obligación legal de informar a sus clientes, sino que existen distintas formas en que terceros pueden intentar realizar fraudes electrónicos teniendo presente además que sus unidades especializadas de monitoreo y protección deben ser capaces de levantar alertas cuando existan como en este caso, un aviso previo por parte de la clienta el 02/08/2021 y no esperar para proceder al bloqueo de los productos, lo que ocurrió en este caso el 03/08/2021 sin detallar la hora como debiera aparecer el en documento de fojas 107 y siguientes, la clienta se comunicó al banco y antes de realizar cualquier gestión consultó sobre los movimientos y llamadas de las que estaba siendo objeto y de inmediato apenas tomó conocimiento de la transferencia no autorizada, realizó los reclamos correspondientes, como consta en el certificado acompañado mediante oficio por orden del Tribunal a fojas 107 y siguientes de autos emitido por el Banco respecto del reclamo N° 6263498. Agrega además el Certificado que, con esta misma fecha se logró retener \$1.219.332 y que el resto de los fondos fueron girados por caja, compras y transferencias a otros bancos, si ello no llama la atención de la unidad especializada del banco, cuestionable es querer traspasar la responsabilidad al cliente.

9.- Que, en cuanto a los audios acompañados y analizados por este sentenciador este solo registro no basta para demostrar que las operaciones fueron autorizadas por el cliente, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables.

10.- Que, por su parte, el demandado para acreditar y fundamentar sus dichos, no acompañó prueba en la etapa legal correspondiente que diera cuenta de sus afirmaciones y que indique que ha dado cumplimiento a las obligaciones impuestas por la ley 20.009, tampoco probó el dolo o culpa grave del cliente para poder traspasar su responsabilidad como pretende, de modo que este sentenciador no se ha formado convicción de ello.

11.- Que, resulta útil consignar el **artículo 4 de la Ley 20.009**, el cual señala que: *“Tratándose de operaciones anteriores al aviso a que se refiere el artículo 2 de esta ley, el usuario deberá reclamar al emisor aquellas operaciones respecto de las cuales desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento, en el plazo de treinta días hábiles siguientes al aviso. El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los ciento veinte días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario. En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente. Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso conforme a lo previsto en el artículo 2 de esta ley. **En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre**”.*

12.- Al respecto la Corte de Apelaciones ha señalado: Que, *“en este mismo sentido, se ha establecido como estándar de cumplimiento de los deberes de seguridad de las instituciones bancarias, que las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la institución recurrida, en que los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa. Por lo demás, dicha pauta de*

valoración jurisprudencial ha sido expresamente reconocida y asumida por la Ley 21.234 de 29 de mayo de 2020, que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude es responsabilidad del banco enviar una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones sospechosas, con constancia de su recepción por parte del cliente y que no aconteció en este caso”¹

13.- Por su parte, la Corte Suprema se ha pronunciado señalando, *“Que, en efecto, la variedad de las formas como se intenta vulnerar los sistemas de seguridad y la dificultad probatoria inmediata obligan a realizar un juicio acerca de indicios sobre la ocurrencia de los hechos y confrontar aquellos con las diversas normas que determinan las obligaciones de seguridad de las instituciones bancarias. Así, para el caso de transferencias electrónicas, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos indica que: “Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo, en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo, direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar 5 eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros”²*

¹ 991/2020, 09/09/2020, Considerando décimo. Corte de Apelaciones acoge Recurso de protección contra el Banco.

14.- Que, a su turno, la Comisión para el Mercado Financiero, a través de la Recopilación Actualizada de Normas, ha reconocido que *“especial importancia toman los riesgos que amenazan la ciberseguridad, en un entorno creciente de conectividad y dependencia de los servicios otorgados a clientes a través de plataformas tecnológicas, lo que conlleva que las entidades, por una parte, deban asegurar la adecuada calidad y disponibilidad de los sistemas utilizados para la prestación de dichos servicios; y por otra, enfrenten una progresiva exposición a los riesgos especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio”*. Para la debida cautela de los procesos, fundamentalmente aquellos materializados de manera digital o en el ciberespacio, la norma citada contiene un serie de obligaciones que debe cumplir en este caso el Banco y las empresas en quienes ha externalizado sus servicios, para garantizar la seguridad de las operaciones, entre otras, las que merecen destacarse son: la identificación de las amenazas que puedan dañar los activos de información, así como de sus vulnerabilidades, con relación a las amenazas conocidas y los controles existentes. La identificación de amenazas y vulnerabilidades se refuerza con información obtenida de diferentes fuentes, tanto internas como externas. La evaluación de los controles existentes de manera de conocer su efectividad y suficiencia; identificación de las consecuencias que puedan tener en los activos de información las pérdidas de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Debe acreditarse que la entidad realiza un proceso de análisis de riesgo, que considera elementos como la evaluación de la probabilidad de ocurrencia de incidentes y su consecuencia o impacto en los activos de información, en base al grado de daño o costos causados por un evento de seguridad de la información y de ciberseguridad, determinando así su nivel de riesgo. La entidad o Banco debe efectuar un proceso de valoración del riesgo, entendido como una actividad donde se compara el nivel de riesgo determinado previamente contra los criterios de valoración y de tolerancia, previamente definidos. La entidad elabora un

² Rol 59842-2020, 03/06/2020, Considerando sexto. Corte Suprema

plan de tratamiento del riesgo, entendido como una actividad donde los riesgos priorizados en la etapa de valoración, permiten establecer los controles para reducir, aceptar, evitar o transferir los riesgos. La entidad lleva a cabo un proceso formal tendiente a asegurar que los riesgos resultantes sean concordantes con la tolerancia a los riesgos definida. La entidad revisa con al menos una periodicidad anual, su proceso de gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, de manera de identificar oportunamente la necesidad de efectuar ajustes en las metodologías y/o herramientas utilizadas”³.

15.- En efecto **el artículo 6 de la Ley 20.009** impone normas mínimas de seguridad, a saber “Los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos filiados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y resguardando la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496. En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, **dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente:** a) **Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario.** b) **Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.** c) **Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de**

³ CAPÍTULO 20-10, GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD, COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO/ Circular N° 2.261 por Resolución N°3255. https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-29310_doc_pdf.pdf

monitoreo de operaciones. d) Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de operaciones que permita efectuar... La falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado.

16.- Que, en consecuencia, este sentenciador ha llegado a la convicción de que ninguna de las obligaciones impuestas por mandato legal o por autoridad de la Comisión para el Mercado Financiero, aparecen como cumplidas por el Banco demandante, cuestión que no puede estimarse considerada con la sola asunción por parte de éste, de que cuenta con sistemas de seguridad y de prevención como por ejemplo monitoreo de seguridad 7x24 (SOC), unidad especializada de monitoreo, detección, prevención y respuesta ante eventos de amenaza de ciberseguridad o ciberataques dirigidos a la plataforma bancaria y que además el banco cuenta con equipos de protección de seguridad de sistemas y perimetral de última generación que previenen las amenazas de ciberseguridad y un equipo especializado en esta misma área que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, servicios y sistema del banco, mencionando entre otros Firewall y web application firewall (cortafuegos), sistemas de detección y prevención de intrusos IPS-IDS, sistemas de prevención de ataques volumétricos de denegación de servicio, sistemas de prevención de ataques de día cero, sistemas de cargas y balanceo, entre otros como señala en su escrito de demanda, sin otra acreditación que su mera afirmación. Pretender la invulnerabilidad de cualquier sistema, es en sí un elemento perturbador a la hora de decidir por este magistrado, pues tal posición contradice los dictámenes de la

autoridad que advierten, como se dijo, “una progresiva exposición a los riesgos, especialmente cuando estos se asumen en el ciberespacio”.

17.- Que, de conformidad al **artículo 707 del Código Civil**, la buena fe se presume, excepto en los casos en que la ley establece lo contrario y si bien se encuentra ubicado dentro de las normas referidas a la posesión, la Doctrina y Jurisprudencia nacionales son contestes en que se trata de un principio general del derecho, razón por la que al no haber algún tipo de antecedente en contrario, este tribunal se encuentra en la necesidad de presumir que la actividad del demandado de autos se encuentra amparada por esta presunción, lo que guarda relación con el hecho que el dolo y la culpa o negligencia grave deben siempre acreditarse, salvo en aquellos casos en que la ley establezca una solución contraria, lo que no es el caso de autos.

18.- Que, el **artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287**, dispone: “*El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica*”, y que, conforme a lo preceptuado en el **inciso 2°**, “*Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador*”.

19.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al demandado y conforme a lo dispuesto en el **artículo 44 del Código Civil**,

la culpa grave consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus propios negocios, de modo que este Sentenciador estima que la conducta del demandado no se enmarca dentro ello, en efecto, la parte demandante *no acompañó antecedentes que acreditaran la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario*, por lo que se procederá a rechazar la demanda de autos en la parte resolutive de la sentencia.

20.- Que, en concordancia con el **inciso 4° del artículo 5 de la Ley 20.009, Itaú Corpbanca S.A.**, como emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las costas personales o judiciales.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 6 de la Ley 20.009 y su modificación Ley 21.234, artículo 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496, Ley N°18.287 y Ley N 15.231 y artículos 44, 707 y demás pertinentes del Código Civil;

SE DECLARA

PRIMERO: Que, **SE RECHAZA** la demanda interpuesta por **ITAÚ CORPBANCA S.A.** representada convencional y judicialmente por el abogado GIANFRANCO GAZZANA BERENGUER, ambos domiciliados en Avenida Presidente Riesco N°5537, piso 8, comuna de Las Condes, en contra de **ELIANA ITURRIAGA GARCÍA**, domiciliada en calle Del Mirador 2070, torre B, departamento 405, comuna de Vitacura, por lo razonado en los considerandos 1 al 19 del fallo, con costas.

SEGUNDO: Que, **ITAÚ CORPBANCA S.A.** representada convencional y judicialmente por el abogado GIANFRANCO GAZZANA BERENGUER, ambos domiciliados en Avenida Presidente Riesco N°5537, piso 8, comuna de Las Condes, como emisor deberá proceder a la restitución de los fondos por un total de **\$5.957.645 (cinco millones novecientos cincuenta y siete mil seiscientos cuarenta y cinco pesos)**, reajustados en la forma que señala el considerando N°20. correspondientes a la diferencia del monto demandado por \$7.002.000, menos el abono realizado por el Banco por un monto de 35 UF, que a la fecha del abono legal 11/08/2021 corresponde a un total de \$1.042.355, además de una transferencia por \$2.000 reintegrados a la cuenta que registró la cliente a modo de prueba con el banco y que el demandante no deberá devolver, de acuerdo al artículo 5° inciso cuarto de la Ley 20.009.

**ANÓTESE.
NOTIFÍQUESE.
ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**



DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR.



AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR.

2021

ROL-2.992

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES.**

SRA JUEZA: CECILIA VILLARROEL BRAVO

SRA. SECRETARIA ANA MARIA TOLEDO DIAZ

PARTE 1
RUT: BANCO SANTANDER CHILE
97.036.000-K
DOMICILIO: BANDERA NRO. 140, PISO 13, SANTIAGO
APODERADO: ALBERTO JOSÉ SORDO BISBAL
RUT: 16.362.141-K
DOMICILIO: COYANCURA NRO. 2283, PISO 11, OF. 1101, PROVIDENCIA
CORREO ELECTRÓNICO ASORDO@LEGALTEC.CL

PARTE 2
RUT: CARLA ANDREA VELASQUEZ SCHWARZE
15.716.202-0
DOMICILIO: MANQUEHUE SUR NRO. 1041, LAS CONDES
APODERADO: CATALINA JAQUE ZAPATA
RUT: 19.134.760-9
DOMICILIO: CAMINO EL ALBA NRO. 8760, OF. 602, LAS CONDES
CORREO ELECTRÓNICO CATALINA@GRUPOWOLF.CL

MATERIA: DECLARACIÓN EXISTENCIA DOLO O CULPA GRAVE DEL
TITULAR O USUARIO DEL MEDIO DE PAGO CONFORME
LEY NRO. 20.009
INICIO: 10 FEBRERO 2021

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

150
C. Velásquez

Causa Rol N° 2.992-7-2021

LAS CONDES, dieciséis de noviembre de dos mil veintiuno.

VISTOS:

A fs. 8 y siguientes, don Alberto Sordo Bisbal, abogado, en presentación de **Banco Santander Chile S.A.**, sociedad anónima bancaria, todos con domicilio en calle Coyancura N° 2.283, piso 11, oficina N° 1.101, comuna de Providencia, interpone demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago conforme a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 20.009, que establece un Régimen de Limitaciones de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjeta de Pago y Transacciones Electrónicas en caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, en contra de doña Carla Andrea Velásquez Schwarze, ignora profesión u oficio, C.I.N° 15.716.202-0, domiciliada en Avda. Manquehue Sur N° 1.041, comuna de Las Condes, para que se instruya dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada por el banco, ordenando al demandado restituir los fondos efectuados al tenor del artículo 5° de la Ley 20.009, y declarando su responsabilidad en las operaciones financieras reclamadas por éste que ascienden a un monto de \$4.036.270, con expresa condenación en costas; **acción que fue notificada a fs. 22 de autos.**

Funda la respectiva demanda en que, tras investigar los antecedentes del reclamo formulado por la demandada con fecha 25 de enero de 2021, por el cual desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de operaciones con su tarjeta de crédito 415281*****7849 por un monto total de \$4.036.270 el Banco pudo concluir, luego de una investigación y estudio de los hechos, que en el caso de autos se encontrarían en presencia de un caso de dolo o culpa grave del demandado como causa de las operaciones desconocidas, por cuanto las operaciones objetadas se realizaron cumpliéndose con ingresar la clave secreta, super clave y tarjeta de coordenadas de la tarjeta de coordenadas, además con la validación de los datos de la tarjeta, esto es número, fecha de vencimiento y CVV2, los cuales se encuentran impresos en la tarjeta.

HOJA INUTILIZADA

Agrega que la demandada no señaló haber sufrido hurto ni robo o extravío de sus tarjetas. Por tanto, ante los hechos expuestos señala que sólo puede haber dos alternativas, o las operaciones fueron realizados por el propio demandado, o éste incurrió en un descuido tan grave de la obligación de custodia de sus productos financieros, claves y/ dispositivos de seguridad que permitió a terceros realizar las operaciones que él desconoce.

A fs. fs. 43 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de la apoderada de Carla Andrea Velásquez Schwarze, y en rebeldía del apoderado de la parte demandante de **Banco Santander Chile S.A.**; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

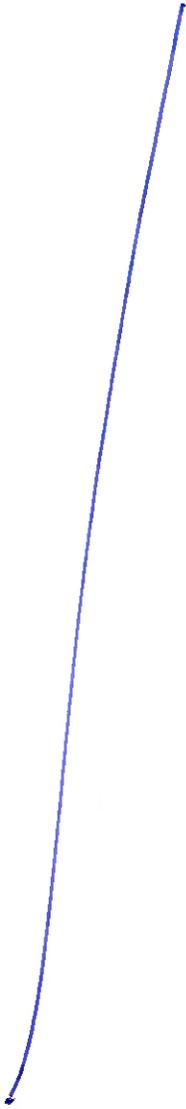
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, la parte de Banco Santander Chile S.A. fundamenta su demanda en virtud de lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 20.009, consistente en la facultad que le otorga dicha ley para iniciar acciones ante el Tribunal, en caso que se cuente con antecedentes para atribuir al demandado haber incurrido en dolo o culpa grave en las operaciones en las que fundó su reclamación. Ello por cuanto en las transacciones objetadas por el cliente por un monto total de \$4.036.270, el Banco pudo concluir, luego de una investigación y estudio de los hechos, que se encontrarían en presencia de un caso de dolo o culpa grave de la demandada. Argumenta lo anterior atendido a que en las operaciones objetadas habrían sido realizadas cumpliéndose con ingresar la clave secreta, super clave y tarjeta de coordenadas de la tarjeta de coordenadas, además con la validación de los datos de la tarjeta, esto es número, fecha de vencimiento y CVV2, los cuales se encuentran impresos en la tarjeta. Por tanto, concluye que o las operaciones fueron realizadas por la propio demandada, o ésta incurrió en un descuido tan grave de la obligación de custodia de sus productos financieros, claves y/o dispositivos de seguridad que permitió a terceros realizar las operaciones que ella desconoce.

Segundo: Que, la apoderada de la parte demandada Carla Andrea Velásquez Schwarze, en su contestación de fs. 36 y ss, expuso que su representada es cliente del

Handwritten signature or initials in blue ink, possibly reading "Carla Andrea Velásquez Schwarze".

HOJA INUTILIZADA



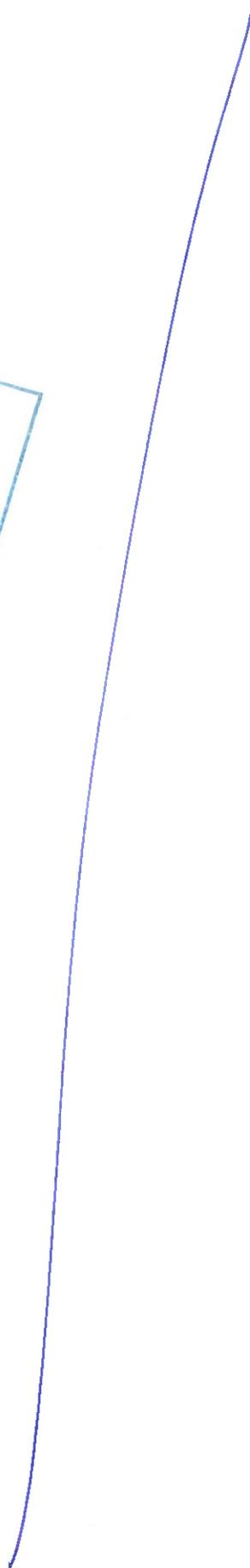
banco Santander desde hace 9 años, depositando en todo este tiempo, su confianza, gestión y profesionalismo en dicha entidad para custodiar sus fondos. Con respecto a los hechos demandados señala que el día 25/01/2021 su representada constató la existencia de movimientos desconocidos en su tarjeta de crédito Visa Dorada Latam Pass (terminada en 7849), dando cuenta de ello a su Banco a través del reclamo efectuado. Precisa que los movimientos desconocidos eran los siguientes: 1) Una solicitud de otorgamiento de un crédito de consumo por la suma de \$5.060.000 abonado con fecha 25/01/2000 21 en 2 cuotas la primera de \$2.277.647 y la segunda por \$2.964.975; 2) Transferencias efectuadas el día 23 a Cocha Travel por la suma de \$1.363.565; 3) 15 pagos realizados a Servipag por la suma de \$2.652.118, y pago a Enel por la suma de \$47.496. Todo lo anterior asciende a \$9.123.179. Señala que a consecuencia de lo anterior su representada dejó una constancia en Carabineros y realizó una denuncia a través del canal establecido en el Banco Santander.

Tercero: Que, la parte demandante Banco Santander Chile S.A. no presentó documental alguna toda vez que estuvo rebelde en el comparendo de estilo decretado en autos.

En tanto, la parte demandada, acompañó: 1) A fs. 26, declaración jurada simple; 2) A fs. 27 y ss, denuncia efectuada ante la 17ª Comisaria de Las Condes; 3) A fs. 31 y ss, captura de pantalla de las recomendaciones del banco; 4) A fs. 33 y ss, set de correos electrónicos; **documentos no objetados en autos.**

Cuarto: Que, conforme a lo señalado en el considerando precedente, cabe tener presente lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 20.009, que señala que: "El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento. Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en

HOJA INUTILIZADA



el inciso tercero del artículo 2. Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario”.

Quinto: Que, en consecuencia, de conformidad con el artículo 1698 del Código Civil correspondía a la parte demandante acreditar haber recopilado los antecedentes para probar la existencia de dolo o culpa grave por parte del demandado en los hechos denunciados. Al respecto, el apoderado del Banco Santander no compareció a la audiencia de contestación y prueba a acreditar los fundamentos de su demanda, esto es que doña Carla Andrea Velásquez Schwarze hubiese actuado con dolo o culpa grave en las operaciones objeto del reclamo.

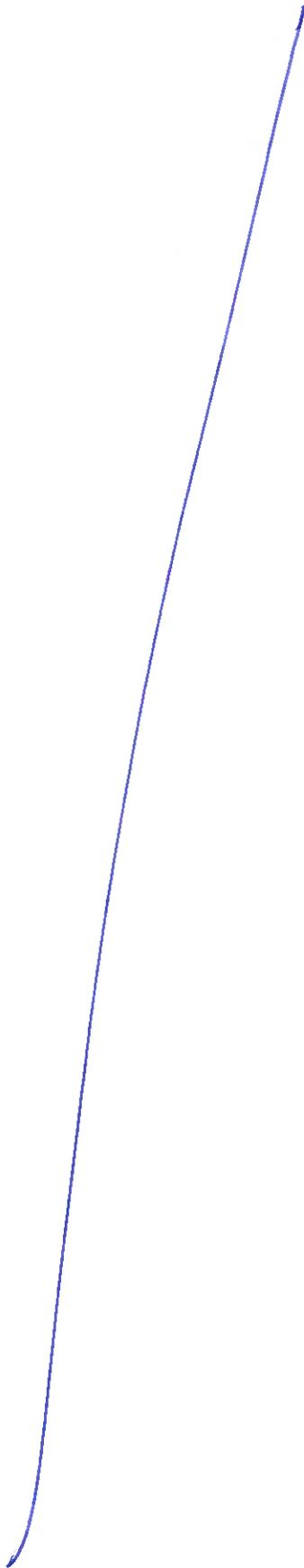
Sexto: Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, documentos acompañados, y teniendo presente especialmente que en autos no existen antecedentes que permitan formar convicción de la existencia de dolo o culpa grave por parte de la demandada Carla Andrea Velásquez Schwarze en las operaciones objeto de reclamo, esta sentenciadora no puede sino rechazar la demanda de fs. 8 y siguientes deducida en contra de Carla Andrea Velásquez Schwarze.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 5 y siguientes de la Ley N° 20.009, que establece un Régimen de Limitaciones de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjeta de Pago y Transacciones Electrónicas en caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

a) Que, se rechaza, la demanda interpuesta a fs. 8 y siguientes de autos en contra de doña Carla Andrea Velásquez Schwarze, y en virtud de ello y, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 5° de la Ley N° 20.009, se declara que Banco Santander debe soportar la pérdida de la suma de \$4.036.270

53
Velásquez
(7)

HOJA INUTILIZADA



correspondiente al monto de las operaciones reclamadas, más los intereses que dicha suma hubiere generado, con costas.

Handwritten notes in blue ink, possibly indicating a date or reference number.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarreal
Dictada por doña: Cecilia Villarreal Bravo. Jueza Titular.
Ana María Toledo Díaz Secretaria.

Handwritten blue ink marks, including a large checkmark and some scribbles.

HOJA INUTILIZADA

SANTIAGO, veinticinco de febrero de dos mil veintiuno.

VISTOS:

La denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don **CUAUHTÉMOC GAMADIEL FAJARDO NÚÑEZ**, trabajador independiente, domiciliado en calle San Eugenio N° 1551, departamento 1903, comuna de Ñuñoa, en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A**, en adelante “Promotora CMR Falabella”, representada por don **Gastón Botazzini** y don **Juan Guillermo Espinoza Fuentes**, todos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 18, comuna de Santiago, solicitando al tribunal, en la parte infraccional, que sea condenada al máximo de las multas establecidas en el Artículo 24 de la Ley 19.496 y, en la parte civil, a pagarle, la suma de **\$ 2.994.000.-**, más costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios, que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados, los que hacen consistir en infracción a los artículos 23 de la Ley 19.496 y Artículos 2 y 3 de la Ley 20.009. La suma demandada la descompone de la siguiente forma: \$ 1.497.000.- por concepto de daño emergente y \$ 1.497.000.-, por concepto de daño moral.

Los documentos acompañados por el querellante y demandante que rolan de fojas 15 a 34.

Atestado receptorial de fojas 11 y 12, que da cuenta de las búsquedas y notificación de denuncia y demanda civil realizada con fecha 15 de octubre de 2020.

El acta del comparendo de estilo que rola de fojas 34 a 37, celebrado con la asistencia del apoderado judicial del querellante y demandante y en rebeldía de la denunciada y demandada civil. Depusieron como testigos del denunciante, don Rúl Osvaldo Rivera Mauna y don Carlos Alberto Lillo Alarcón.

De fojas 38 a 137, respuesta de oficio enviado por la Fiscalía Metropolitana Centro Norte, por la que remite copia de carpeta investigativa RUC 2000095952-K.

A fojas 147 escrito de Patrocinio y Poder de la denunciada.

A fojas 148, resolución que se pronuncia sobre escrito de fojas 147.

De fojas 151 a 187, documentos acompañados por la denunciada con escrito de fojas 188 que suma “Se tenga Presente, Acompaña documentos y petición que indica”

A fojas 197 resolución que se pronuncia sobre escrito de fojas 188 y cita a las partes a oír sentencia.

De fojas 200 a 202, documentos acompañados por la denunciada con escrito de fojas 203 de “Se tenga Presente, Acompaña documentos y petición que indica”

A fojas 205, resolución que se pronuncia sobre escrito de fojas 203.

Y C O N S I D E R A N D O:

A.- EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, en estos autos don **CUAUHTÉMOC GAMADIEL FAJARDO NÚÑEZ**, trabajador independiente, domiciliado en calle San Eugenio N° 1551, departamento 1903, comuna de Ñuñoa, interpuso denuncia infraccional en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A**, en adelante “Promotora CMR Falabella”, representada por don **Gastón Botazzini** y don **Juan Guillermo Espinoza Fuentes**, todos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 18, comuna

de Santiago, solicitando al tribunal que ésta última sea condenada al máximo de las multas establecidas en el Artículo 24 de la Ley 19.496. y, demanda civil por la suma de \$ 2.994.000.-, más costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios, que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados, los que hacen consistir en infracción a los artículos 23 de la Ley 19.496 y Artículos 2 y 3 de la Ley 20.009. La suma demandada la descompone de la siguiente forma: \$ 1.497.000.- por concepto de daño emergente y \$ 1.497.000.-, por concepto de daño moral.

SEGUNDO: Que, el denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

- a) Refiere el denunciante que, con fecha 18 de enero de 2020, durante las horas de la noche, concurrió hasta el cabaret Andrómeda Night Club, ubicado en calle Ernesto Pinto Lagarrigue 274-280, comuna de Recoleta.
- b) Agrega que, al llegar al local fue recibido por una mujer quien señaló en primera instancia llamarse Kareem, posteriormente, frente a sus insistencias, indicó llamarse Carolina, en ese entonces, se bebieron dos tragos.
- c) Señala que, mientras seguían sosteniendo una conversación dicha mujer lo invitó a pasar a un “privado”, donde le realizaría un “baile privado”. Indica que el sentarse en el sillón del “privado” comenzó a sentirse mal, concurrió al baño a mojarse la cara y volvió a sentarse y se quedó dormido, despertando a las 08:00 del día domingo 19 de enero de 2020.
- d) Sostiene que, saliendo del establecimiento ya indicado, tomó un taxi y en su interior comenzó a revisar sus pertenencias, constatando que la habían sustraído \$ 100.000.- desde su billetera. Agrega que, acto seguido, procedió a revisar sus cuentas bancarias desde la aplicación de su

Smartphone, constando que, desde su tarjeta de crédito CMR se hizo una compra por \$ 1.497.000.-, siendo el destinatario Inversiones GC SpA.

- e) Manifiesta que, dado su precario estado de salud acudió a urgencias de Clínica Las Condes, donde fue sometido a exámenes por el Dr. Nicolás Eduardo Vargas Morodoh, quien en virtud de su experiencia indicó que fue drogado con “burundanga”.
- f) Señala que, conjuntamente con eso último, realizó en el acto el bloqueo de sus productos con Promotora CMR Falabella, indicando que tenía una póliza de seguros vigente.
- g) Sostiene que el día 19 de enero de 2020, a las 20:39 horas, concurrió hasta la 17 Comisaría de Carabineros de Las Condes, realizando una denuncia por uso fraudulento de tarjeta de crédito y débito regulada por la Ley 20.009. Agrega que, el día 06 de febrero de 2020, asistió a la Bricrim de Vitacura para denunciar los mismos hechos.
- h) Indica que, en la actualidad, estos hechos están en la Fiscalía Centro Norte con el RUC 200009595K, Folio 142346159, a cargo de la Fiscal, doña Giovanna Herrera Andreacci.
- i) Señala que, respecto de sus productos con CMR Falabella, contrató un seguro con la compañía “BCI Seguros” y que dentro de sus coberturas se incluye el uso fraudulento del que ha sido víctima y que motivaron la presentación de esta acción.
- j) Refiere el actor que, finalmente el seguro, mediante su informe de siniestro, signado con el folio 6784391, indicó que no era procedente su

cobertura porque el artículo 10 de la póliza indica que sólo hay cobertura cuando hay falsificación de la banda magnética o el plástico y o del chip.

- k) Indica el actor que, tal como se lo informó oportunamente a la denunciada, la transacción aludida fue efectuada por un tercero, el cual a través de la vulneración de los sistemas de seguridad de la denunciada, fraguó las compras ya señaladas por una millonaria suma, sin su consentimiento y a destinatarios que desconoce.
- l) Agrega que, considerado el alto monto de la transacción y lo inusual de ésta en relación a su historial crediticio, Promotora CMR Falabella, debiese haberle advertido de la realización de dicha transferencia, advertencia que no efectuó, obviando sus propias medidas de seguridad y verificación, máxime si se trataba de destinatarios al que nunca ha depositado suma alguna y que es totalmente desconocido para él.
- m) Termina señalando el actor que, frente a la negativa por parte de la denunciada, en calidad de proveedora de responder por el perjuicio causado, producido por su negligente manejo de los protocolos de seguridad, debió concurrir ante este Tribunal para que se repare el mal causado.
- n) Como fundamentos de derecho de su acción, cita los Artículos 1, 3 y 23 de la Ley 19.496 y Artículos 2 y 3 de la Ley 20.009, como asimismo, fallo de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, ingreso 4216-2018.
- o) Señala, a modo de conclusión que, en el caso sub lite, la denunciada se debió hacer cargo de entregar seguridad y efectividad en las compras que realizan sus clientes en sus dependencias u otras, así como también,

respecto e las solicitudes de aumento de cupo o avances en efectivo, para lo cual el mínimo de diligencia que una espera del personal de la empresa denunciada es que se resguarden los datos sensibles de todos los tarjetahabientes, así como se mantengan medidas que mitiguen el perjuicio en caso de fraudes, sobre todo en base a los últimos antecedentes que han aparecido en la prensa respecto a la filtración de datos personales de millones de personas que tienen tarjetas de crédito y débito.

- p) Finalmente, agrega que ha sido ampliamente aceptado por la jurisprudencia de los Juzgados de Policía Local, ratificado por las Cortes de Apelaciones respectiva e incluso la Corte Suprema, las que han dictado sentencia que dejan claro el deber que tienen los bancos e instituciones financieras de resguardar los datos de las personas y de responder ante los fraudes que el propio banco debe ser capaz de evitar.

TERCERO: Que, pese a encontrarse notificado oportunamente la denunciada, Promotora CMR Falabella, de las acciones deducidas en su contra, como consta a fojas 11 y 12 de autos, ésta no concurrió a la audiencia de conciliación, contestación y prueba realizada con fecha 12 de noviembre de 2020, la que se realizó en su rebeldía.

CUARTO: Que, para decidir lo pertinente, en relación a la denuncia interpuesta por el Sr. Fajardo Núñez en contra de Promotora CMR Falabella, corresponde al denunciante probar los hechos constitutivos de su denuncia y la consecuente infracción de las normas de la Ley 19.496.

QUINTO: Que, en merito de la documental acompañada por el denunciante, no objetada de contrario, han quedado acreditado los siguientes hechos:

- a) Que, el querellante es titular de la tarjeta de crédito Visa CMR Falabella, cuyos últimos dígitos 1894.
- b) Que, en “Estado de Cuenta En Ejecución Cliente Elite”, de fecha 13 de febrero de 2020, relativo a movimiento de la referida tarjeta de crédito, entre el día 20 de diciembre de 2019 al día 19 de enero de 2020, aparece, con fecha 19 de enero, un cargo a favor de Inversiones GS, por suma de \$ 1.497.000.- y posteriormente, en el mismo día, ocho cargos posteriores por la suma de \$ 8.249.-, \$ 1.400.-, \$ 12.600.-, \$ 6.800.-, \$ 19.189.-, \$ 1.400.-, \$ 27.371.- y, \$ 37.390.-
- c) Que, a las 09:47 del día 21 de enero de 2020, el titular de dicha tarjeta de crédito solicitó su bloqueo.
- d) Que, con fecha 19 de enero de 2020, el denunciante hizo denuncia criminal ante la 17 Comisaria de Carabineros de Chile, por delito de la ley de cuentas corrientes bancarias y cheques, fundada en los mismos antecedentes que la denuncia infraccional de autos.
- e) Sin perjuicio de lo dicho, el monto defraudado que señala el actor asciende a la suma total de \$ 12.059.000.- que desglosa en la suma de \$ 11.759.000.- por giros de su tarjeta de crédito del banco BCI, la suma de \$ 200.000 en pagos hechos a la empresa Inversiones GC y la suma de \$ 100.000.- en dinero efectivo que le fue sustraída por terceros desconocidos.
- f) Que, a resultas de dicha denuncia criminal, se inició investigación por el delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito y debido Ley 20.009, por la Fiscalía Centro Norte, RUC 2000095952-K, la que ordenó la elaboración de una orden de investigar por el Departamento de Investigación de

Organizaciones Criminales de Carabineros de Chile, la que, si bien verificó la veracidad de los hechos ocurridos, “... *no se logró obtener testigos del hecho ni antecedentes filmicos que den cuenta de la comisión del delito, modus operandi, no pudiendo identificar a los posible autores del hecho.*”

SEXTO: Que, respecto de la testimonial producida por el denunciante, en el comparendo de conciliación, contestación y prueba, consistente en las deposiciones de don Raúl Osvaldo Rivera Mauna y de don Carlos Alberto Lillo Alarcón, sin tacha y legalmente examinados, cabe señalar que ambos testigos tienen la calidad de testigos de oída, dado que, su única fuente de información, acerca de la forma en que presuntamente fue defraudado en el uso de su tarjeta de crédito Visa CMR Falabella el día 19 de enero de 2021, proviene de los propios dichos del denunciante.

SÉPTIMO: A este respecto, como lo declaró el testigo, Sr. Rivera Mauna, manifiesta haber tomado conocimiento de los hechos a las 08:30 horas, del día 19 de enero de 2020, esto es, con posterioridad al uso de la tarjeta de crédito Visa CMR Falabella, lo que descarta que haya sido testigo presencial del supuesto uso fraudulento de la tarjeta de crédito proveída por la denunciada. Respecto del testigo, Sr. Lillo Alarcón, aun cuando tiene la misma calidad de testigo de oídas que el anterior, su testimonio no es enteramente creíble, dado que, su relato no se condice con la declaración voluntaria que el propio denunciante hizo al Departamento de Investigación de Organizaciones Criminales de Carabineros de Chile, que tuvo que diligenciar la orden de investigar ordenada por la Fiscalía Centro Norte. En efecto, señala el aludido testigo que, el día sábado 18 de enero de 2020 fue con el denunciante al Patio Bellavista como a las 23 horas, fueron a cenar y después él se fue. Por su parte el denunciante, señaló a la policía que, el sábado 18 de enero del

año 2020, siendo las 22:00 horas aproximadamente y mientras se encontraba en su domicilio, decidió ir a visitar una amiga, la cual vive en la comuna de Santiago, es por ello que llegó a su casa donde está hasta las 01:00 del día domingo 19 de enero de 2020, para posteriormente dirigirse en su vehículo particular hasta la comuna de Recoleta al Barrio Bellavista, específicamente, al Night Club “Andrómeda”.

OCTAVO: Que, establecidos los hechos del juicio y, teniendo presente que, tal como lo señaló el denunciante, la tarjeta en cuestión fue utilizada por terceros personas en forma fraudulenta, para la acertada resolución de esta litis, es preciso discernir si existe evidencia suficiente en autos respecto de si dicho uso fue fraudulento, como dice el actor o, por oposición, la evidencia allegada a este juicio, conduce a concluir que la tarjeta de crédito, proveída por la denunciada al actor fue utilizada por éste, el día 19 de enero de 2020, por el mismo como medio de pago.

NOVENO: Que, revisada la prueba documental y testimonial aportada en autos por el actor, en relación al presunto uso fraudulento de la tarjeta de crédito, Visa CMR Falabella de propiedad del querellante, a la luz de las normas de la sana crítica, no es posible a este Sentenciador tener por acreditada dicha circunstancia, permitiendo asentar dicha conclusión en las siguientes circunstancias: 1.- No existe evidencia alguna en autos, respecto al hecho de haber sido drogado el denunciante por terceras personas, en forma previa al uso de la tarjeta de crédito, con el alcaloide denominado “Escopolamina o Hioscina”, llamada comúnmente como “Burundanga”, cuyo principal efecto es privar de voluntad a la víctima; 2.- No existe tampoco evidencia, de haber sido forzado o violentado el denunciante a realizar, en favor de la sociedad Inversiones GC, a la sazón, la razón social que usa el night club que visitó el denunciante el día 19 de enero de 2020, un pago por la suma de

\$ 1.497.000.- 3.- No existe evidencia alguna de haber sido utilizada la tarjeta de crédito, proveída al denunciante, en forma fraudulenta por terceras personas ajenas a él, lo que se colige que de la circunstancia que, con posterioridad al cargo del día 19 de enero de 2020, que el denunciante rechaza y moteja como fraudulento o impropio, por la suma de \$ 1.497.000.-, el propio denunciante, en poder de dicha tarjeta de crédito, hizo el mismo día 19 de enero de 2020, 8 transacciones más, lo que descarta que dicha tarjeta haya sido intervenida o adulterada por terceras personas ajenas a él.

DÉCIMO: Todas las consideraciones expuestas, conducen a concluir que el uso que el denunciante hizo de la tarjeta de crédito, el día 19 de enero de 2020 y concretamente, que el pago que éste hizo ese día por la suma de \$ 1.497.000.-, a favor de la sociedad Inversiones GC, estuvo exento de fraude, fuerza o coacción y, más bien, se explica por un pago voluntario que el denunciante hizo a dicha compañía por la prestación de sus servicios.

UNDÉCIMO: Que, formada la convicción de que el querellante no fue víctima de un uso fraudulento de su tarjeta de crédito, cabe absolver de toda responsabilidad a Promotora CMR Falabella, por no verificarse en la especie ninguna infracción a la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

DUODÉCIMO: Que, conforme a lo razonado anteriormente, se denegará en todas sus partes la denuncia de fojas 1 y siguientes, con costas, por no haber tenido el denunciante motivo plausible para litigar.

B. EN EL ASPECTO CIVIL:

DÉCIMO TERCERO: Que, don **CUAUHTÉMOC GAMADIEL FAJARDO NÚÑEZ**, trabajador independiente, domiciliado en calle San Eugenio N° 1551,

departamento 1903, comuna de Ñuñoa, dedujo en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A**, en adelante “Promotora CMR Falabella”, representada por don **Gastón Botazzini** y don **Juan Guillermo Espinoza Fuentes**, todos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 18, comuna de Santiago, demanda civil solicitando al tribunal sea condenada a pagarle, la suma de **\$ 2.994.000.-**, más costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios, que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados, los que hacen consistir en infracción a los artículos 23 de la Ley 19.496 y Artículos 2 y 3 de la Ley 20.009. La suma demandada la descompone de la siguiente forma: \$ 1.497.000.- por concepto de daño emergente y \$ 1.497.000., por concepto de daño moral.

DÉCIMO CUARTO: Que, atendido a todo lo razonado en el acápite anterior, en el sentido de no asistirle responsabilidad infraccional a la denunciada, Promotora CMR Falabella, no emana responsabilidad civil en contra de ésta última, por lo que se rechazará en todas sus partes la demanda, por no verificarse en la especie, los requisitos previsto en el Artículo 23 de la Ley 19.496, en relación al Artículo 2314 y siguientes del Código Civil.

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que, se rechaza, en todas sus partes, la denuncia infraccional interpuesta, a fojas 1 y siguientes, por don **CUAUHTÉMOC GAMADIEL FAJARDO NÚÑEZ**, trabajador independiente, domiciliado en calle San Eugenio N° 1551, departamento 1903, comuna de Ñuñoa, en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A**, representada por don **Gastón Botazzini** y don **Juan Guillermo Espinoza Fuentes**, todos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso

18, comuna de Santiago, por la presunta infracción a los artículos 23 de la Ley 19.496 y Artículos 2 y 3 de la Ley 20.009.

SEGUNDO: Que, no se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **CUAUHTÉMOC GAMADIEL FAJARDO NÚÑEZ**, en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, ambos ya individualizados.

TERCERO: Que, se condena en costas al denunciante y demandante civil, ya reseñado, por no haber tenido motivo plausible para litigar.

Dictada por don José Miguel Huidobro Vergara, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.