

Santiago, doce de noviembre de dos mil veinticinco.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos 10, 11, 12, 13, 14 y 15, que se eliminan.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

1°) Que en la demanda de autos se ha deducido, por el Banco Santander Chile, la acción del inciso tercero del artículo 5° de la ley 20.009, norma que señala lo que sigue: “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. Cuando estas acciones recaigan sobre el mismo usuario se acumularán los autos”.

2°) Que son hechos de la causa que el ciudadano venezolano, don [REDACTED], el demandado de autos, el 1 de agosto de 2024 denunció al banco demandante tres transacciones realizadas con su tarjeta de crédito, cada una por \$1.000.000, las que desconoció como hechas por él, lo que obligó al Banco Santander a pagarle la suma equivalente a 35 unidades de fomento, de acuerdo con lo que regula el inciso primero del citado artículo 5° de la ley 20.009, con relación al inciso final de la misma disposición.

3°) Que la obligación del banco de indemnizar, a todo evento, por un máximo de 35 UF, a quien denuncia haber sido víctima de un fraude cometido por terceros que les ha permitido tener acceso a las claves que le dan acceso a las cuentas del cliente, es un caso de responsabilidad objetiva, es decir, uno en que se responde sin que exista dolo o culpa por parte del banco en cuestión.

4°) Que, empero, como se ha visto, se permite al banco demandar la restitución de lo pagado cuando “recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario”, es decir, la norma permite a la institución bancaria basarse en sus propias investigaciones internas para demostrar el dolo o la culpa grave del usuario, sin perjuicio de las presunciones que la Ley 20.009 prevé. Y, en cuanto a la culpa grave, negligencia grave o culpa lata, habrá de recordarse que el inciso segundo del artículo 44 del Código Civil la define como “la que consiste en no manejar los



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

Código: XRKCBXHGBXW

negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo”.

5°) Que de la investigación realizada por el banco se concluyó que las transacciones señaladas como “no reconocidas” fueron hechas con la tarjeta ECO del cliente, que tienen mayor seguridad y para efectuar compras *online* es menester que se consulten los datos de seguridad, como fecha de vencimiento, CVV y los primeros dígitos de la tarjeta —la tarjeta sólo muestra los cuatro últimos números—, en el sitio web privado del cliente o en la aplicación “Santander cliente”, sin perjuicio de que el CVV es dinámico, es decir, que el que se genera sirve para una sola compra y tiene una vigencia de 24 horas. Se concluyó que en todas las operaciones se ingresó correctamente la clave secreta y fueron autorizadas por la aplicación aludida.

6°) Que de los antecedentes recopilados por el Banco —y que el inciso tercero del artículo 5° de la ley 20.009 permite que sirvan para acreditar el dolo o la culpa grave del usuario—, especialmente del certificado de fojas 35, suscrito por don Alejandro Mejías Bravo, Analista de Prevención de Fraudes, se logró demostrar que las medidas de seguridad adoptadas por dicha institución no fueron vulneradas por terceros. Por ende, aparece claro que las tres operaciones realizadas se hicieron por quien sabía la “clave secreta” y tuvo acceso a datos que sólo pudo conocer el cliente, como los primeros números de la tarjeta, la fecha de vencimiento y el CVV que, además, es dinámico, según se ha dicho, validadas las operaciones, además, en la aplicación correspondiente.

7°) Que, por lo demás, la letra h) del artículo 5° ter de la Ley 20.009 señala que “Se presumirá el dolo o la culpa grave del usuario cuando ocurra alguna de las siguientes hipótesis, para efectos de los procedimientos ante el juez de policía local a que se refieren los artículos 5 y 5 bis: h) Si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, en los términos del artículo 4 de esta ley, siendo al menos uno de los factores de autenticación de inherencia. Sin perjuicio de lo anterior, si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, en los términos del referido artículo, considerando sólo factores de posesión o conocimiento, podrá servir como base de presunción judicial”.



8°) Que se ha demostrado en autos que las operaciones se hicieron con dos factores de autenticación reforzada diferentes e independientes entre sí, de suerte que debe presumirse el dolo o la culpa grave de la parte demandada, presunción que no ha sido desvirtuada en autos.

Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, **se revoca** la sentencia dieciocho de diciembre de dos mil veinticuatro, escrita de fojas 64 a 69, y se decide, en cambio, que la demanda de fojas 23 queda **acogida**, debiendo el demandado pagar al Banco Santander Chile la suma equivalente a 35 unidades de fomento, autorizándose al referido banco para cobrar dicha suma de dinero con cargo a los valores que la demandada pueda disponer en esa institución.

No se condena en costas a la parte demandada por haberse producido la situación prevista en el artículo 146 del Código de Procedimiento Civil.

Acordada con el voto en contra de la abogado integrante señora Vidaurre, quien estuvo por confirmar la sentencia de primera instancia, en virtud de los mismos fundamentos en que ésta se basó.

Redacción del ministro señor Mera.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local N° 932-2025.

No firma el ministro (s) Sr. Córdova, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por haber cesado su suplencia.



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

Código: XRKCBXHGBXW

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Juan Cristobal Mera M. y Abogada Integrante Bárbara Vidaurre M. Santiago, doce de noviembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a doce de noviembre de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Código: XRKCBXHGBXW