Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos décimo y undécimo, que se eliminan. También se suprime, en el motivo decimoquinto, la oración que se inicia en su cuarta línea, con la expresión "*…y por su parte, Banco Itaú, en concepto del tribunal…*" hasta el punto aparte.

Y se tiene, en su lugar, y, además presente:

Primero: Que la parte demandante dedujo apelación en contra de la sentencia definitiva de autos que desechó su demanda, por la cual se ejerció la acción del artículo 5 de la Ley N.º 20.009, por cuanto, en su entender, se probó que la demandada se condujo con dolo o culpa grave en las transacciones bancarias realizadas.

Para ello, expresa que se encuentra acreditado en autos la negligencia del demandado, pues se demostró que los mecanismos de seguridad del banco no fueron vulnerados, y que la recurrida habría reconocido la entrega a terceros de sus credenciales de seguridad y clave de acceso a la *app* y plataformas del banco, lo que importa un comportamiento calificable como gravemente culpable relativo al manejo de sus productos bancarios y claves personales, por lo que solicita la revocación de la decisión apelada.

Segundo: Que para la resolución de la presente controversia, es menester recordar, que la presente causa se inició mediante demanda por la cual se ejercita la acción contenida en el artículo 5º de la Ley N.º 20.009, que permite a la entidad financiera emisora de una tarjeta de pago respecto de la cual se han reclamado operaciones por un monto superior a 35 Unidades de Fomento, a solicitar, ante el juez de policía local correspondiente, y mediante el procedimiento establecido en el Párrafo 1º del Título IV de la ley N.º 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, además de las indemnizaciones que procedieren, si acredita "*…la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario*".

Como se observa, el legislador quiso, mediante el cuerpo legal mencionado, modificado por la Ley N.º 21.234, regular mediante la tutela procesal diferenciada del derecho del consumidor, las controversias originadas

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

Código: YQGGBJLURRH

por la situación de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, protegiendo al usuario-consumidor, mediante reglas que limitan su responsabilidad.

Desde una perspectiva procesal, la más notoria, es aquella que determina que el *onus* de la prueba destinada a comprobar la responsabilidad de los usuarios de tales elementos, le corresponde –tal como lo asevera el tribunal de primer grado– a la entidad emisora. De este modo, es ella la que tiene que lograr, mediante los medios de prueba adecuados, la convicción judicial, en el sentido de haber concurrido, en el actuar del usuario, dolo o culpa grave que facilitó la comisión del ilícito que lo afectó.

Tercero: Que, en la especie, se demandó conforme la mencionada acción, pues la recurrida impugnó una serie de operaciones que realizadas a el día 6 de junio de 2022, asevera no haber realizado, consistentes en transacciones o compras realizadas desde su tarjeta de crédito, por un total de $2.381.320.-

La parte demandante, con el fin de demostrar el supuesto del dolo o culpa grave de la usuaria demandada, rindió prueba, consistente en certificado aparejado a fojas 8, suscrito por don Nicolás Muñoz Soto, del Departamento de Prevención de Fraudes del banco demandante, que señala que la clienta efectuó la denuncia, informando haber recibido una llamada de una supuesta ejecutiva del mismo, oportunidad en que recibió solicitudes de códigos que digitó en su teléfono, concluyendo que con dichos datos, terceros reenrolaron su clave, realizando cuatro transferencias y tres compras.

Asimismo, la demandada acompañó a fojas 35, carta que remitió al banco, con fecha 28 de julio de 2022, indicando que el día 6 de junio de ese año, recibió una llamada de una supuesta ejecutiva del banco, y que siguiendo sus instrucciones, digitó una clave en el teléfono, para posteriormente realizarse las operaciones cuestionadas.

A fojas 32, rola la indagatoria de la demandada, quien realiza el mismo relato anterior. Lo mismo consta en el formulario de atención de público aparejado a fojas 118, por el cual la demandada realiza un reclamo en contra del banco.

A fojas 129, consta el acta de percepción del audio en el cual consta el llamado realizado por la demandada al banco recurrente, denunciando el

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

Código: YQGGBJLURRH

fraude del cual fue víctima, en que relata haber recibido dos llamadas en que una persona se hizo pasar por ejecutiva del banco, quien manejaba toda la información de su cuenta, y que al mismo tiempo que hablaba con ella le llegaban mensajes de texto con un código, el que le pidieron que digitara a lo que accedió, aunque indica que cometió el error de dictárselo a su marido a viva voz, añadiendo que tuvo que ingresar el código de ingreso a la aplicación.

Cuarto: Que, al contestar la demanda a fojas 72, la recurrida manifestó que en el mes de junio de 2022, recibió la llamada de una supuesta ejecutiva del banco demandante, que manejaba todos sus datos personales, y bajo engaño le solicitó las claves, las que digitó, y que con posterioridad a ello, comenzaron a aparecer las compras que desconoce.

Quinto: Que con el mérito de los antecedentes referidos, puede tenerse por establecido que la recurrida recibió una llamada telefónica de una persona que se hizo pasar por ejecutiva del banco actor, lo que a la postre resultó ser falso, solicitándole sus datos, entre ellas sus claves, las que reconoce haber entregado, y que luego de ello, se verificaron las operaciones bancarias que desconoce.

De esta forma, se puede concluir que la conducta de la demandada, corresponde a una conducta poco cuidadosa, que configura, a juicio de esta Corte, a lo menos culpa grave por su parte, por cuanto, a partir del reconocimiento que realiza, es posible presumir, conforme las reglas de la sana crítica, que facilitó a terceros elementos útiles para realizar las transacciones dubitadas; *modus operandi* delictual de dichos terceros, que a juicio de esta Corte, sobrepasa la esfera de cuidado que debió otorgar el banco demandante.

En efecto, Con ello, es posible entender que el fraude se verificó mediante el ardid conocido como "*vishing*", que corresponde a la denominación del fraude realizado mediante llamadas telefónicas, para defraudar a las personas al obtener con engaño y simulación, información confidencial –como claves y métodos de accesos a webs bancarias o privadas–, suplantarla y conseguir realizar una actividad fraudulenta en las plataformas digitales financieras.

Quinto: Que, de esta manera, concordante con las reglas de la sana crítica, en especial la de la lógica, correspondientes a los subprincipios de coherencia, razón suficiente y no contradicción, aparece que dicho ardid, fue

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

Código: YQGGBJLURRH

facilitado por la conducta descuidada del propio cliente del Banco, a pesar de las campañas de advertencia que la banca en general realiza para impedir estos fraudes, por lo que su conducta sobrepasa los límites y controles a que está obligado el Banco.

Así las cosas, el comportamiento de la parte demandada, debe, entonces, calificarse como culpa grave, al no mantener la debida custodia de las mismas, no pudiendo hacer responsable al banco demandante, configurándose la situación del inciso quinto del artículo 5º de la Ley N.º 20.009, y en especial, la presunción de dicha clase de negligencia contenida en el literal d) del artículo 5 ter del cuerpo legal citado, procediendo la restitución de los fondos efectuados.

Y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones citadas y lo previsto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N.º 18.287, artículos 50 y siguientes de la Ley N.º 19.496, y artículo 5º de la Ley N.º 20.009 **se revoca** la sentencia apelada de uno de marzo de dos mil veintitrés, pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes; y, en consecuencia, **se acoge** la demanda deducida por Itaú Corpbanca en contra de doña [redacted] y se declara que deberá restituir el abono normativo efectuado por el banco, más intereses desde que la sentencia quede ejecutoriada, autorizándose al banco a dejar sin efecto la cancelación de los cargos que dieron origen a esta demanda; sin costas.

Regístrese y devuélvase.

Redactada por el ministro Martínez.

Nº1270-2023 Policía Local

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Patricio Martínez Benavides, Andrea Soler Merino y Fiscal Judicial Carla Troncoso Bustamante.

No firma la ministra (S) Andrea Soler Merino por haber cesado en sus funciones como ministra (S)

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

Código: YQGGBJLURRH

Patricio Esteban Martínez Benavides
Ministro
Corte de Apelaciones
Diecisiete de noviembre de dos mil veinticinco
12:44 UTC-3

Carla Paz Troncoso Bustamante
Fiscal
Corte de Apelaciones
Diecisiete de noviembre de dos mil veinticinco
12:48 UTC-3

Lorena Margot Abarca Delgado
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Diecisiete de noviembre de dos mil veinticinco
13:14 UTC-3

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

Código: YQGGBJLURRH

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Patricio Esteban Martinez B. y Fiscal Judicial Carla Paz Troncoso B. Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a diecisiete 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: YQGGBJLURRH