

Santiago, quince de abril de dos mil veintiséis.

Vistos:

En estos autos N°30.366-2025, se ha conocido el recurso de queja interpuesto por el abogado Gastón Ormeño Karzulovic, en representación de [REDACTED], en contra de los Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago señores Juan Cristóbal Mera Muñoz y Luis Francisco Avilés Mellado y la Abogada Integrante señora Catalina Infante Correa, por la falta o abuso grave en que habrían incurrido al dictar la sentencia de segunda instancia de fecha veintinueve de julio de dos mil veinticinco. Dicho fallo revocó la decisión de primer grado de dieciocho de junio de dos mil veinticuatro, pronunciada en los autos Rol N°12.343-2022, del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago, que rechazó la demanda presentada por el Banco Estado y, en su lugar, acogió la demanda deducida de conformidad con el artículo 5 de la Ley N°20.009, declarando que la cliente actuó con negligencia grave. En consecuencia, ordenó a la demandada restituir al Banco del Estado de Chile la suma de dinero equivalente a 35 unidades de fomento, declarando, además, que no procede que la actora abone suma alguna a los productos de la demandada debido a las transacciones que desconoció.

Conforme con lo expuesto, la quejosa solicita tener por deducido recurso de queja en contra de los Ministros arriba individualizados, acogerlo y en virtud de ello proceder a corregir las faltas o abusos cometidos en la dictación del fallo de segunda instancia que se han indicado, invalidando este fallo y en su lugar declarando que se confirma la sentencia de primera instancia.

Informando los jueces recurridos, indicaron que, previo análisis de los antecedentes tenidos durante toda la tramitación del proceso y de las disposiciones legales pertinentes, la Sala revocó lo resuelto, al haber interpretado la prueba rendida como favorable para las pretensiones del



demandante, la que debe entenderse que no se reduce sólo a la investigación previa que realiza el Banco, en la que una y otra vez el quejoso enfatiza, pues no existe norma jurídica alguna que elimine el derecho a presentar prueba durante el juicio -lo que afectaría seriamente el debido proceso-, como tampoco pareciera ser que la sana crítica como forma de valorar la prueba rendida fije parámetros de exclusión. Agregan que todos los fundamentos, argumentos e inferencia se contienen en el fallo, por lo que no han incurrido en ninguna falta o abuso grave que amerite su corrección vía disciplinaria.

Por decreto de 10 de septiembre de 2025, se trajeron los autos en relación.

Considerando:

PRIMERO: Que, por el recurso de queja de marras se afirma que, la demanda deducida por el Banco tuvo como objeto negar el reintegro de fondos equivalentes a \$ 7.000.000, defraudados desde la cuenta corriente de la empresa demandada, por medio de procedimiento de internet, en los cuales el Banco arguye la existencia de dolo o negligencia grave en el actuar del cuenta correntista, lo que habría permitido la sustracción de dichos fondos. En específico, se trata de dos transferencias de fondos vía internet el 6 de diciembre de 2022, cada una por la suma de \$3.500.000.-, en las cuales se utilizó el dispositivo Token de la empresa del cliente.

En base a lo anterior, el Banco decidió demandar, con el objeto de que se le impusiera a la demandada la carga de soportar la pérdida del dinero, y restituir los fondos enterados por la demandante. El hecho que sustentó la demanda y que acredita que el representante de la empresa obró con dolo o culpa grave, facilitando los cargos objetados, se reduce básicamente a que entregó voluntariamente sus claves secretas a un tercero, lo que permitió la materialización de los cargos objetados. La sentencia de primera instancia rechazó la demanda, argumentando que la actora no logró acreditar la



conducta dolosa o que la demandada actuó con culpa grave en relación con las operaciones objetadas.

Por su parte, el fallo pronunciado por los recurridos revocó la sentencia de primer grado, concluyendo, conforme al mérito de la prueba confesional, la existencia de una actividad poco cuidadosa de la demandante. En efecto, los sentenciadores refieren en el párrafo segundo de su considerando sexto: *“Que el demandado se limitó a negar toda acción en estas transferencias, para indicar que ese día intentó varias veces ingresar al sitio web del Banco, lo que no pudo lograr. No obstante lo anterior admite al momento de absolver posiciones que formuló el aviso de impugnación a las transacciones el mismo 6 de diciembre, pero sin explicar la forma en que tomó conocimiento de dichas transacciones, teniendo en consideración que admitió que durante varias veces no pudo ingresar al sitio web de la página, incluso reseña en un primer momento que sus claves tampoco las ingresó (pregunta N°11 de fojas 124 del pliego de posiciones), para luego admitir que si lo realizó (pregunta N°12 de fojas 124 del pliego de posiciones), no quedando del todo claro si sólo admitió la utilización de la clave del sitio web o ésta y las que entrega el dispositivo token”*. Concluyendo, en su consideración séptima que: *“..el representante de una empresa, cuyo objetivo es obtener ganancias en su giro, lo cual supone un control razonable y prudente en la marcha del negocio, el 6 de diciembre de 2022 intentó ingresar a la página web de su banco (el demandante), afirmando que no pudo hacerlo, no obstante terminar reconociendo que sí puso sus claves en el sitio web, pero negando haber utilizado el token que entrega la clave para realizar las transacciones de las transferencias impugnadas”*, conducta que estiman, constituye culpa grave, al no haber llevado el más mínimo control del producto bancario.

SEGUNDO: Que, establecido el marco jurídico-fáctico de la discusión, las faltas o abusos se configurarían sobre la base de la arbitrariedad cometida por los magistrados de la Corte de Apelaciones de Santiago al interpretar las



disposiciones legales pertinentes a la materia y apreciar los hechos de una forma que al quejoso le parece censurable, explayándose en el desarrollo del recurso sobre aquella que estima correcta.

TERCERO: Que, conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario, disciplinario y fuera de la línea recursiva jurisdiccional, destinado a corregir la arbitrariedad, producida por la infracción a deberes ministeriales en el dictado de una sentencia, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho.

En dicho entendido, aun cuando esta Corte pueda no compartir los fundamentos dados por los recurridos para resolver de la manera que ha sido reclamada, lo cierto es que del propio tenor del recurso se desprende que se trata de un asunto que admite interpretaciones diversas en torno a las disposiciones legales aplicadas, antinomia que según ha sostenido reiteradamente este Tribunal, hace que una determinada posición frente al sentido o alcance de una norma jurídica no pueda constituir falta o abuso grave que amerite la imposición de sanciones por la vía disciplinaria, pues se trata del ejercicio del derecho que la ley confiere a los jueces en la interpretación de los preceptos legales aplicables a las situaciones de que deben conocer. Ello es suficiente para desestimar el recurso.

CUARTO: Que no obstante lo antes razonado, tal como consta de los considerandos sexto y octavo del fallo recurrido, se advierte que, para adoptar su decisión, los sentenciadores valoraron parcialmente la absolución de posiciones rendida por el representante legal de la demandada a efectos de tener por acreditada su negligencia,

Al respecto, resulta pertinente recordar que, para el caso del fraude bancario, la culpa grave se refiere a la falta de diligencia que incluso las



personas descuidadas observarían en sus negocios, que, en este caso, consistiría en haber facilitado el fraude al no adoptar las más mínimas medidas de diligencia, siendo esta la razón por la cual la ley le hace responsable. Si la entidad bancaria puede demostrar que el usuario actuó con culpa grave o acreditan el hecho base de alguna de las presunciones previstas por la Ley n.º 20009, el demandante, sólo en ese caso, tendrá derecho a solicitar la restitución de los fondos fraudulentamente retirados.

En ese entendido, resulta particularmente relevante tener en consideración el valor probatorio de la confesión judicial como medio de prueba. Dicho medio probatorio, se encuentra regulado en el artículo 1713 del Código Civil que dispone que la confesión judicial sobre un hecho personal constituye plena prueba del hecho reconocido. Por otra parte, el artículo 401 del Código de Procedimiento Civil establece la forma como el tribunal debe calificar ese hecho según las características que presente la declaración, consagrando, en el inciso primero de esta disposición, que toda confesión tiene un mérito indivisible, de manera que el requirente de ella puede aprovecharla en la parte que lo beneficia, sin que pueda rechazarla en la parte adversa, lo que implica que debe aceptarla completa, lo que, además de asegurar la igualdad procesal de las partes, permite que no se invierta la carga de la prueba, puesto que si aquella fuese divisible la parte requirente se eximiría del *onus probandi* respecto del hecho confesado y el confesante quedaría gravado con el peso de la prueba respecto a los hechos que agregare y que no aceptara el contendor.

En ese mismo sentido se resuelve que la confesión de la demandada no puede dividirse aprovechándose solo de aquella parte que lo beneficia, puesto que la demandada agrega otros elementos que también deben considerarse, a pesar de no serle favorables a la demandante.

Examinada la diligencia de absolución de posiciones que consta a fojas 125, contrastada con las motivaciones sexta y octava del fallo dictado por los



recurridos, se aprecia una valoración parcial de la confesión de la demandada, al considerarse sólo aquella parte que la perjudica, sin considerar otros elementos que también deben ser tomados en cuenta, a pesar de no serle favorables a la demandante, yerro que llevó en definitiva a acoger la demanda incoada por la entidad bancaria.

En consecuencia, por lo antes razonado y a pesar de tratarse de una interpretación posible y legítima de las disposiciones legales aplicables al caso concreto que no ha podido calificarse de falta o abuso grave, es preciso por esta Corte corregir la situación producida, actuando de oficio en uso de sus facultades disciplinarias que le son privativas.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja deducido por el abogado Gastón Ormeño Karzulovic, en presentación de la parte demandada en sede de policía local.

No obstante lo anterior, y procediendo **de oficio** esta Corte, al estimarse que en la especie no ha resultado acreditada la existencia de dolo o culpa grave del usuario, en los términos que exige el artículo 5 de la Ley N° 20.009, **se deja sin efecto** la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de veintinueve de julio de dos mil veinticinco y **se confirma** el fallo dictado por el Primer Juzgado de Policía Local de Santiago, en los autos Rol N° 12.343-2022, el dieciocho de junio de dos mil veinticuatro, que se lee a fojas 130 a 141 de los autos traídos a la vista.

Se previene que el Ministro Sr. Llanos concurre al rechazo del recurso de queja y a la actuación de oficio de esta Corte, confirmando el fallo primera instancia, pero sin embargo no comparte los párrafos tercero y cuarto de la presente sentencia. Para ello tiene presente que, conforme al Art. 14 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, la prueba debe ser apreciada conforme a la sana crítica, no rigiendo la valoración legal o tasada que previenen las normas tanto del Código Civil como del Código de



Procedimiento Civil; sin perjuicio de estimar que estas, aun cuando rígidas, en sí mismas constituyen también –en último término- normas sobre valoración racional de los medios probatorios. En tal entendido, los jueces recurridos debieron dar las razones de porqué valoraron la confesión del demandado en la forma que lo hicieron, dividiéndola en su beneficio, sin considerar los elementos que le perjudicaban, lo cual no resulta razonable ni lógico, contrariando en consecuencia la valoración conforme a la sana crítica (que siguiendo a Couture, “son, ante todo, las reglas del correcto entendimiento humano”; del tal modo que al analizarse la prueba, se haga “con arreglo a la sana razón y a un conocimiento experimental de las cosas”. Ver a E. Couture en “Fundamentos del Derecho Procesal Civil”, pags.220-221. Ed. B de F, Montevideo, 2002).

Comuníquese lo decidido a la Corte de Apelaciones de Santiago y al Primer Juzgado de Policía Local de Santiago. Incorpórese el texto de esta resolución a los antecedentes Rol N° 12.343-2022 de dicho Juzgado.

Redacción a cargo del Abogado Integrante Sr. Vidal O.

Regístrese y archívese.

Rol N° 30.366-2025.

MANUEL ANTONIO VALDERRAMA
REBOLLEDO
MINISTRO
Fecha: 15/04/2026 13:57:22

LEOPOLDO ANDRÉS LLANOS
SAGRISTÁ
MINISTRO
Fecha: 15/04/2026 13:57:22

MARIA CRISTINA GAJARDO HARBOE
MINISTRA
Fecha: 15/04/2026 13:57:23

JORGE LUIS ZEPEDA ARANCIBIA
MINISTRO
Fecha: 15/04/2026 13:57:23



ALVARO RODRIGO VIDAL OLIVARES
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 15/04/2026 14:12:08



Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Manuel Antonio Valderrama R., Leopoldo Andrés Llanos S., Maria Gajardo H., Jorge Luis Zepeda A. y Abogado Integrante Álvaro Rodrigo Vidal O. Santiago, quince de abril de dos mil veintiséis.

En Santiago, a quince de abril de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

