

C.A. de Santiago

Santiago, siete de julio de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su considerando décimo tercero, que se elimina.

Y teniendo en su lugar y, además, presente

Primero: Que [REDACTED], también individualizado en el expediente como [REDACTED], apeló de la sentencia de catorce de febrero de dos mil veintitrés, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, en causa Rol N° 4615-05-2022, que acogió la querella infraccional y la demanda civil deducidas por [REDACTED] con ocasión de veintiséis transferencias electrónicas no reconocidas, realizadas entre los días 2 y 3 de octubre de 2021, con cargo a la [REDACTED], por la suma total de \$9.950.000.

La sentencia impuso al [REDACTED] una multa de 10 unidades tributarias mensuales, por infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y lo condenó a pagar \$8.895.925 por concepto de daño emergente y \$1.500.000 por daño moral, con costas, disponiendo que sólo la suma fijada por daño emergente se incrementaría con los reajustes e intereses señalados en el fallo de primer grado.

El apelante solicita que se revoque íntegramente lo resuelto y se rechacen la querella y la demanda civil. En subsidio, pide que se rebaje la multa, que se deje sin efecto o se disminuya la indemnización y que no se le condene en costas. En lo que interesa para esta decisión, sostiene que el daño moral no fue acreditado de manera suficiente, pues sólo se habrían acompañado antecedentes documentales que no fueron ratificados ni permiten tener por probado un perjuicio extrapatrimonial indemnizable. Añade que, en cualquier caso, no procedía imponer el pago de costas, desde que el [REDACTED] no resultó totalmente vencido.



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

Código: XJDHCXFWURK

Con posterioridad, [REDACTED] hizo presente ante esta Corte que el 6 de febrero de 2026 habría abonado al actor la suma de \$8.895.925 en la [REDACTED], bajo la glosa “Abono Conforme Ley 20.009”, sosteniendo que dicho pago correspondería al saldo del daño emergente materia de esta causa, luego de descontado el abono inicial de \$1.054.075.

Segundo: Que del mérito del proceso aparece establecido que el actor era titular de la [REDACTED] en [REDACTED]; que la noche del 1 de octubre de 2021 sufrió la sustracción de su teléfono celular; que el día 3 del mismo mes advirtió la existencia de numerosas transferencias electrónicas no reconocidas; y que, con ocasión de ello, formuló reclamo ante el [REDACTED], dio cuenta de los hechos a Carabineros e inició las gestiones administrativas y judiciales que constan en autos.

También se encuentra asentado que las operaciones objetadas fueron veintiséis transferencias efectuadas entre el 2 y el 3 de octubre de 2021, por un total de \$9.950.000, y que el [REDACTED] realizó un abono de \$1.054.075, correspondiente a 35 unidades de fomento, informando luego al cliente que no otorgaría cobertura por estimar que las operaciones presentaban coincidencia con la conexión o dispositivo del usuario.

Tercero: Que las alegaciones del recurso no permiten desvirtuar lo resuelto en materia infraccional. En efecto, aunque el [REDACTED] invoca que las operaciones fueron cursadas mediante la aplicación o portal móvil, con utilización de clave de acceso y [REDACTED] Pass, el deber de seguridad exigible a un proveedor financiero no se agota en la validación formal de credenciales. El servicio bancario debe prestarse en condiciones que permitan prevenir, advertir y reaccionar oportunamente frente a patrones transaccionales anómalos, especialmente cuando se ejecutan, en un breve lapso, numerosas transferencias a destinatarios que no formaban parte del comportamiento ordinario del cliente.

En este caso, las operaciones no reconocidas se realizaron de manera reiterada, a distintas cuentas, por montos relevantes y en un contexto que el propio [REDACTED] calificó como vinculado al uso del



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

Código: XJDHCXFWURK

dispositivo del cliente. Con todo, los sistemas de monitoreo no generaron alertas capaces de impedir o detener oportunamente la salida de fondos, y aunque al recibirse el reclamo se dispuso el bloqueo de la tarjeta de coordenadas y de [REDACTED] Pass, la sentencia asentó que el [REDACTED] recién el 13 de octubre de 2021 solicitó aplicar bloqueos de seguridad y retención de fondos en las cuentas receptoras, sin lograr retener los montos. Ese comportamiento resulta insuficiente frente al estándar de seguridad que imponen los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, de manera que la condena infraccional debe mantenerse.

Por las mismas razones, la multa de 10 unidades tributarias mensuales aparece justificada y proporcional. La sanción guarda relación con el número de operaciones, la cuantía comprometida, la naturaleza del servicio y la relevancia del deber de seguridad en la prestación de productos financieros digitales, sin que el recurso aporte antecedentes que hagan improcedente su imposición o aconsejen su rebaja.

Cuarto: Que tampoco corresponde alterar la condena por daño emergente. La existencia y cuantía del perjuicio patrimonial se desprenden de las veintiséis transferencias electrónicas no reconocidas, efectuadas con cargo a la [REDACTED] del actor por un total de \$9.950.000. Ese hecho no fue desconocido en su materialidad por el [REDACTED], que recibió el reclamo, efectuó el abono legal correspondiente y acompañó antecedentes destinados a explicar la forma en que las operaciones fueron cursadas, mas no a controvertir que los fondos salieron de la cuenta del consumidor.

La suma fijada por el tribunal de primer grado corresponde al saldo resultante de descontar del monto total de \$9.950.000 el abono de \$1.054.075 efectuado por el [REDACTED]. De este modo, la indemnización ordenada corresponde al perjuicio patrimonial directo que se mantenía pendiente al dictarse el fallo de primer grado y se vincula causalmente con la infracción establecida.

En cuanto a la alegación del [REDACTED] relativa al pago posterior de \$8.895.925, este no altera la procedencia de la condena, pues se trata de un hecho invocado en segunda instancia que debe ser



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

Código: XJDHCXFWURK

comprobado en la etapa de cumplimiento. Desde luego, si dicho pago se acredita en la ejecución, deberá imputarse al daño emergente confirmado por esta sentencia y descontarse íntegramente de la liquidación que se practique, para evitar que el actor perciba dos veces una misma reparación patrimonial.

Quinto: Que distinta decisión debe adoptarse respecto del daño moral. La reparación de un perjuicio extrapatrimonial no procede por la sola existencia de una infracción a la Ley N° 19.496 ni puede presumirse, sin más, a partir de la molestia, inquietud o incomodidad que normalmente produce un incumplimiento contractual o un conflicto patrimonial.

En la especie, la sentencia apelada tuvo por acreditado el daño moral sobre la base de que la indisponibilidad del dinero necesariamente produjo molestia, dolor, preocupación y angustia en el demandante. Sin embargo, esa inferencia no basta para configurar un daño autónomo indemnizable. El actor debía acreditar, con antecedentes suficientes, la existencia del padecimiento invocado, su entidad y su relación causal con la conducta infraccional atribuida al [REDACTED].

Sexto: Que la prueba rendida no satisface ese estándar. En la audiencia de contestación y prueba no se rindió prueba testimonial sobre este punto ni se incorporó algún peritaje destinado a acreditar la existencia y entidad del daño moral. Los documentos acompañados por la parte demandante, consistentes, en lo que interesa a esta partida, en boletas de honorarios electrónicas por atención profesional de psicoterapeuta y dos recetas médicas de 25 de febrero de 2021, no fueron ratificados por sus emisores ni permiten determinar, con la precisión necesaria, el diagnóstico, evolución, intensidad o causa del padecimiento alegado. Tampoco entregan elementos suficientes para distinguir entre las molestias propias de la controversia patrimonial y una afectación extrapatrimonial indemnizable.

De este modo, aun cuando resulta comprensible que la situación haya generado preocupación y gestiones adicionales para el consumidor, el proceso no contiene prueba bastante para



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

Código: XJDHCXFWURK

transformar esa afectación subjetiva en una condena civil por daño moral. En consecuencia, la apelación del [REDACTED] será acogida en esta parte.

Séptimo: Que la condena en costas también debe ser dejada sin efecto. [REDACTED] no resultó totalmente vencido, pues en primera instancia se rechazaron algunas de las partidas indemnizatorias demandadas y, por esta sentencia, se desestima además la pretensión de daño moral. En esas condiciones, no se cumple el presupuesto necesario para imponerle las costas del juicio.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 144 del Código de Procedimiento Civil, se declara

I. Que **se revoca** la sentencia apelada de catorce de febrero de dos mil veintitrés, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, en causa Rol N° 4615-05-2022, sólo en cuanto condenó a [REDACTED] a pagar la suma de \$1.500.000 por concepto de daño moral y le impuso el pago de las costas de la causa y, en su lugar, se declara que se rechaza la demanda civil en cuanto persigue indemnización por daño moral y que se exime al demandado del pago de las costas de la causa.

II. Que, al practicarse la liquidación del daño emergente, deberá considerarse lo abonado por el demandado [REDACTED] con ocasión de estos mismos hechos, previa acreditación fehaciente.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro Manuel Rodríguez Vega.

Rol N° 2400-2023 (Policía Local).

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por la Ministra señora Graciela Gómez Quitral, el Ministro señor Manuel Rodríguez Vega y el Ministro (S) señor Daniel Aravena Pérez, quien no firma, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por haber terminado su suplencia.



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

Código: XJDHCXFWURK

En Santiago, siete de julio de dos mil veintiséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



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

Código: XJDHCXFWURK

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Graciela Gomez Q., Manuel Esteban Rodríguez V. Santiago, siete de julio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a siete de julio de dos mil veintiseis, 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: XJDHCXFWURK