C.A. de Santiago

Santiago, veinticuatro de agosto de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, en su parte expositiva y en sus considerandos primero a quinto, eliminándose las restantes motivaciones (sexta y séptima).

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

Primero: Que la parte demandada, [redacted], dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de nueve de febrero de dos mil veintiséis, que acogió la demanda incoada en su contra por [redacted], en el marco del procedimiento contemplado en el inciso 3° del artículo 5° de la Ley N°20.009, condenándolo a restituir a la actora la suma de $839.500, correspondiente al abono normativo que esta le había reintegrado con anterioridad, más reajustes, solicitando que este tribunal de alzada revoque íntegramente lo resuelto y, en su lugar, rechace la demanda en todas sus partes, con costas.

Segundo: Que, según da cuenta el mérito del proceso, no se encuentran controvertidas las circunstancias siguientes:

El 8 de julio de 2025, alrededor de las 13:00 horas, [redacted] recibió una llamada telefónica de una persona que se identificó como funcionario de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, quien le señaló que sus cuentas estaban siendo vulneradas y le solicitó, con ese pretexto, la entrega de un código de seguridad remitido por mensaje de texto a su teléfono celular.

En el curso de dicha llamada, que se extendió por alrededor de treinta minutos, el usuario proporcionó voluntariamente el código requerido y, según reconoció en su propia declaración jurada de desconocimiento de cargos, llegó a entregar hasta seis códigos numéricos distintos.

A las 13:26 horas de ese mismo día se registró un acceso a su cuenta desde un dispositivo distinto al habitualmente utilizado por él,

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

Código: WRRCCVWDXHK

validado mediante una clave dinámica enviada al número de celular registrado como dato seguro; que entre las 13:38:33 y las 13:49:21 horas de ese mismo día, esto es, en un lapso de aproximadamente once minutos, se ejecutaron cuatro transferencias electrónicas, todas autorizadas mediante clave de aplicación y clave dinámica remitida por mensaje de texto, dirigidas a tres destinatarios distintos, a saber, dos transferencias de $250.000 cada una hacia una cuenta Scotiabank Azul, una transferencia de $250.000 hacia una cuenta Tapp Caja Los Andes y una transferencia de $89.500 hacia Mercado Pago, por un monto total de $839.500 que el usuario suscribió declaración jurada de desconocimiento de dichas operaciones y presentó denuncia ante Carabineros de Chile con fecha 9 de julio de 2025, reiterando el reclamo de fraude ante [redacted] el 22 de julio del mismo año; y que la demandante, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N°20.009, restituyó al usuario la suma de $839.500 mediante abono efectuado el 21 de agosto de 2025.

Tercero: Que, conforme al artículo 4°, inciso 6°, de la Ley N°20.009, en los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponde al emisor probar que ella fue autorizada por aquel, sin que el solo registro de las operaciones baste, necesariamente, para demostrar dicha autorización ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sea imputable. Se trata de una regla especial de distribución de la carga probatoria que releva al usuario de acreditar la insuficiencia de los resguardos de una plataforma que no administra ni controla, e impone al emisor, en su calidad de proveedor profesional del servicio financiero, consciente de la conducta o comportamiento financiero exhibida por el cliente, la carga de demostrar en el proceso los presupuestos que fundan su pretensión de recuperar lo ya restituido.

Cuarto: Que la demandante fundó su pretensión en la presunción de dolo o culpa grave contemplada en la letra d) del artículo 5° ter de la Ley N°20.009, la que opera cuando el usuario

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

Código: WRRCCVWDXHK

reconoce expresamente haber entregado sus claves voluntariamente a terceros a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones. Se trata de una presunción simplemente legal, que admite prueba en contrario, cuyo elemento subjetivo, esto es, la entrega a sabiendas exige que la voluntad del usuario se haya formado libremente. En la especie consta que la entrega de los códigos se produjo en el contexto de un engaño telefónico mediante suplantación de un funcionario de la autoridad fiscalizadora del sistema financiero, modalidad de fraude conocida como vishing, que indujo al usuario a actuar bajo un escenario de urgencia y aparente legitimidad de su interlocutor, abocado al resguardo de sus intereses frente a un pretendido ataque informático del que derivaría la sustracción de sus recursos financieros.

El consentimiento viciado mediante engaño es incompatible con la voluntariedad y, especialmente, con el conocimiento cabal (*a sabiendas*) que la norma citada exige para tener por configurada la presunción en análisis, la que, en consecuencia, se encuentra desvirtuada por los antecedentes del proceso.

Quinto: Que, descartada la aplicación de la presunción legal invocada, correspondía a la demandante acreditar por otros medios la existencia de dolo o culpa grave del usuario, carga que en la especie adquiere particular relevancia si se atiende a la secuencia y características de las operaciones reclamadas. En efecto, las cuatro transferencias impugnadas se ejecutaron en un lapso de aproximadamente once minutos, inmediatamente después de un acceso registrado desde un dispositivo distinto al habitual, y se dirigieron a tres destinatarios diversos. Se trata de un patrón de operaciones sucesivas, de similar cuantía y dirigidas a múltiples receptores en un intervalo mínimo de tiempo, cuya correspondencia con el comportamiento transaccional habitual del usuario no fue acreditada por la demandante en el proceso. Tratándose de un contrato de prestación de servicios financieros, en que el elemento confianza reviste especial relevancia para el usuario que deposita sus

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

Código: WRRCCVWDXHK

fondos y sus datos de seguridad en la plataforma del proveedor, no resulta suficiente, para tener por establecida la culpa grave del cliente, la sola circunstancia de que las claves hayan sido proporcionadas (correctamente digitadas, según se expresa), cuando la propia dinámica de las operaciones exhibe rasgos de anormalidad que debieron ser objeto de verificación y contraste por parte del emisor, adoptando medidas oportunas de resguardo.

Sexto: Que, en lo que concierne a los deberes de seguridad que la ley impone al emisor, el artículo 6° de la Ley N°20.009 exige a estas entidades contar con sistemas de monitoreo destinados a detectar operaciones que no correspondan al comportamiento habitual del usuario, implementar procedimientos para gestionar las alertas que dichos sistemas generen e identificar patrones de potencial fraude conforme a las prácticas de la industria, debiendo considerarse la falta o deficiencia de tales medidas para la determinación de las responsabilidades que correspondan. En el proceso, la demandante acompañó únicamente la declaración jurada del propio usuario, el parte de denuncia policial, la carta de suspensión y el análisis técnico del reclamo elaborado por su propia Subgerencia de Fraude Operacional; instrumentos que dan cuenta de la dinámica de los hechos, pero que en nada acreditan la existencia, características ni efectivo funcionamiento de sistemas de monitoreo o de alerta temprana, capaces de detectar las operaciones cuestionadas, o que hayan efectivamente pesquisado y evaluado la secuencia de cuatro transferencias sucesivas hacia múltiples destinatarios que no se demostró sean habituales, que fueron ejecutadas en pocos minutos tras un acceso desde un dispositivo que tampoco es habitual. Ninguno de dichos antecedentes proviene de una fuente distinta de la propia demandante ni permite tener por acreditado el estándar de seguridad que la ley le exige como contrapartida de su pretensión de recuperar lo restituido.

Séptimo: Que, en consecuencia, no habiéndose desvirtuado con la prueba rendida en el proceso la falta de voluntariedad y

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

Código: WRRCCVWDXHK

conocimiento en que reposa (hecho conocido) la presunción legal invocada, ni acreditada por otra vía la existencia de dolo o culpa grave imputable al usuario en los términos exigidos por los artículos 4°, 5° y 5° ter de la Ley N°20.009, corresponde revocar la sentencia en alzada y rechazar la demanda especial deducida por [redacted] en contra del consumidor [redacted].

Octavo: Que, asistiendo a la parte demandante motivo plausible para litigar, no se le condenará al pago de las costas de la instancia y del recurso.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 4°, 5°, 5° ter y 6° de la Ley N°20.009; 1698 del Código Civil; y 32, 33 y 38 de la Ley N°18.287, **se revoca** la sentencia apelada de nueve de febrero de dos mil veintiséis, escrita a fojas 94 a 96 vta. de estos autos Rol N°108.498-25-2025 del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, y **en su lugar se declara que se rechaza**, en todas sus partes la demanda especial deducida en lo principal de fojas 43 y siguientes por [redacted] en contra de [redacted], sin costas de la instancia ni del recurso.

Regístrese y devuélvase.

N°Policia Local-2568-2026.

Rodrigo Ignacio Schnettler Carvajal
Ministro
Corte de Apelaciones
Veinticuatro de agosto de dos mil veintiséis
13:54 UTC-4

Claudia Elena Parra Villalobos
Ministro
Corte de Apelaciones
Veinticuatro de agosto de dos mil veintiséis
13:04 UTC-4

Sebastián Esteban Perello Enrich
Abogado
Corte de Apelaciones
Veinticuatro de agosto de dos mil veintiséis
13:50 UTC-4

María Laura Gjurovic Manríquez
Secretario(a)
Corte de Apelaciones
Veinticuatro de agosto de dos mil veintiséis
14:01 UTC-4

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

Código: WRRCCVWDXHK

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Rodrigo [redacted] Schnettler C., Claudia Elena Parra V. y Abogado Integrante Sebastián Esteban Perelló E. Santiago, veinticuatro de agosto de dos mil veintiseis.

En Santiago, a veinticuatro de agosto 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: WRRCCVWDXHK