Santiago, veinte de agosto de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus motivos octavo a décimo, que se eliminan.

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

Primero: 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 en caso de fraudes en transacciones electrónicas 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 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.

Segundo: Que, en la especie, la demandante, con el fin de demostrar la existencia de dolo o culpa grave de la usuaria demandada, acompañó a fojas 49 un certificado del Departamento de Gestión de Fraudes del Banco Santander de 14 de octubre de 2021, que da cuenta del reclamo efectuado por la demandada el 5 de octubre de 2021 desconociendo 8 transacciones realizadas con cargo en su cuenta por un monto total de $12.926.058 con destino a 8 cuentas Banco Estado.

Señala el certificado que todas las transacciones electrónicas de fondos fueron creadas y autorizadas a través de la Web Empresas Banco Santander, los cuales requirieron de la activación de todos los mecanismos de seguridad, esto es, Clave de Acceso Login, Tarjeta de Coordenadas y Clave 3.0. No existe registro de cambio de tarjeta de coordenadas en alguna sucursal del banco, previamente a las transacciones reclamadas, haciendo presente que para realizar estas transacciones, una de las

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

Código: YENXBXCSZEZ

claves que se utiliza son las claves de la tarjeta de coordenadas correspondientes a la tarjeta asociada y en posesión del apoderado [redacted], que registra como última fecha de creación previa al fraude: 11/11/2016.

Asimismo, indica que las transacciones fueron autorizadas desde la IP 181.203.29.56 y si bien las transacciones realizadas no responden a un comportamiento habitual para dicho cliente, el Administrador de Políticas de Seguridad Multicanal solicitó clave 3.0 como segundo factor de autenticación para concretar las transferencias no habituales. Se valida que las transacciones reclamadas fueron autorizadas con 4 claves 3.0 enviadas al número de teléfono registrado por [redacted] en los sistemas. En cuanto a los receptores de los fondos, se confirma que todos son usuarios bancarizados que no presentaron un comportamiento fraudulento en el pasado.

Se concluye en el certificado que todos los controles, medidas de seguridad y de autenticación para realizar las transacciones, operaron de manera efectiva y satisfactoria, por lo cual todas las claves utilizadas fueron validadas por el sistema de forma “exitosa” y corresponden a las claves o credenciales del cliente las cuales son solo del conocimiento y uso único de él y, de conformidad a los antecedentes entregados por el cliente se advierte que este hizo entrega de su Clave 3.0 y clave Tarjeta de Coordenadas a terceros al menos en 4 ocasiones.

De otra parte, del reclamo presentado por el demandado ante el banco, se advierte que las transacciones cuestionadas tuvieron lugar el 5 de octubre de 2021, sin que entregara antecedentes relacionados al compromiso de sus claves.

Tercero: Que resulta relevante destacar que el representante de la demandada al prestar declaración en el tribunal a quo y al contestar el libelo, reconoce haber recibido una llamada telefónica de una mujer que señaló que llamaba de parte del Banco Santander, sin individualizarse, solo indicando que requería hacer devolución de unos seguros, lo que le pareció sospechoso. Hace presente que al recibir la llamada iba en su camioneta y al llegar a su departamento, se dio cuenta que no tenía su tarjeta de coordenadas del banco que maneja exclusivamente y, al revisar la cuenta corriente de la empresa se dio cuenta de los giros que se hicieron a varias cuentas rut del Banco Estado. Reconoció, además, haber recibido en el trayecto hacia su casa 3 mensajes de texto a su teléfono, anunciándole las transacciones realizadas, pero no previniéndolo de las mismas, denunciando de inmediato el hecho al Banco, llamando a su ejecutiva.

Cuarto: Que, con el mérito de los antecedentes referidos, puede tenerse por establecido que la demandada [redacted] es titular de una cuenta corriente empresa del Banco Santander y que el 5 de octubre de 2021

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

Código: YENXBXCSZEZ

aparecen generadas y autorizadas las 8 transacciones cuestionadas por la demandada, comenzando a las 16:49:53 hrs. y concluyendo a las 17:06:57 hrs. con la autorización del pago de la última transacción, operaciones que de conformidad al mérito del informe emitido por el Depto. de Gestión de Fraudes del Banco demandante de 14 de octubre de 2021, fueron autorizadas con 4 claves 3.0 enviadas al número de teléfono registrado por [redacted], representante legal de la demandada en los sistemas del Banco, concluyéndose en el certificado que todos los controles, medidas de seguridad y de autenticación para realizar las transacciones, operaron de manera efectiva y satisfactoria, por lo cual todas las claves utilizadas fueron validadas por el sistema de forma "exitosa" y corresponden a las claves o credenciales del cliente las cuales son solo del conocimiento y uso único de él y, de conformidad a los antecedentes entregados por el cliente se advierte que este hizo entrega de su clave 3.0 y clave tarjeta de coordenadas a terceros al menos en 4 ocasiones; lo que unido al reconocimiento efectuado en todas las instancias por el representante legal de la demandada, tanto al interponer el reclamo por fraude como al contestar el libelo, se desprende que reconoce haber recibido la llamada de una "ejecutiva del banco" y, si bien no reconoce en forma específica la entrega de claves personales ni de tarjeta de coordenadas, reconoce que en el acto recibió al menos tres mensajes de texto a su teléfono personal que daban cuenta de las transacciones realizadas, dándose cuenta al llegar a su domicilio que no tenía en su poder la tarjeta antes aludida, sin efectuar denuncia alguna ante el Banco ni identidad policial de su extravío, hurto o robo, todo lo cual devela la negligencia en que incurrió el representante legal de la demandada en su actuar, atendido que aun cuando niegue haber entregado las claves personales, permaneció en el teléfono frente a la llamada telefónica que el mismo cataloga de "sospechosa", desconociéndose que información efectivamente pudo haber entregado en esos minutos en que se extendió la referida llamada, sin denunciar el extravío, hurto o robo de una de las medidas de seguridad de sus cuentas, cual es, la tarjeta de coordenadas antes aludida, omitiendo dar cumplimiento a la exigencia establecida en el inciso cuarto del artículo 4° de la Ley N°20.009.

Quinto: Que en nada altera lo antes concluido, la respuesta del oficio remitido a petición del Banco demandante a la empresa Celmedia, atendido que si bien informa que no recibió solicitud de envío de mensaje SMS al móvil [redacted], correspondiente a un móvil modalidad prepago registrado a nombre de la empresa demandada, según informó la empresa Movistar en oficio que rola a fojas 160, se desprende que la petición de información realizada por el Banco en comparendo de estilo que rola a fojas 154 tuvo un error de referencia a la fecha requerida, ya que

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

Código: YENXBXCSZEZ

consultó por el envío de mensajes de texto el 10 de octubre de 2021, siendo que las operaciones cuestionadas acaecieron el 5 de ese mes.

Sexto: Que a la luz de las probanzas precedentemente relacionadas, se puede concluir que la conducta de la demandada, correspondiente a una actividad poco cuidadosa, configura a lo menos culpa grave por su parte, por cuanto, a partir del reconocimiento que realiza al momento de efectuar el reclamo ante el banco, en cuanto reconoce que recibió una llamada telefónica de un tercero que dijo ser ejecutiva del banco demandante, permaneciendo en línea, no denunciando el extravío, hurto ni robo de su tarjeta de coordenadas; circunstancias todas que dan cuenta de la negligencia de la demandada en el cuidado de sus productos financieros.

Séptimo: Que al encontrarse justificados los supuestos de hecho en que se afinca la demanda, corresponde acoger la acción deducida en autos por el banco.

Y, de conformidad, además, con lo dispuesto en las normas legales citadas y artículo 32 de la Ley 18.287 y Ley 20.009, **se revoca** la sentencia apelada de quince de diciembre de dos mil veintidós, pronunciada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes que rechazó la demanda y en consecuencia**, se acoge la demanda** deducida por el Banco Santander en contra de [redacted] **y se declara que:**

I.- La demandada deberá restituir el abono normativo efectuado por el banco que asciende a 35 UF, en su equivalente en pesos, según el valor de dicha medida de reajustabilidad al día de su devolución, más los intereses desde que la sentencia quede ejecutoriada;

II.- Se autoriza al banco a dejar sin efecto la cancelación de los cargos que dieron origen a esta demanda; y

III.- No se condena en costas a la demandada, al haber litigado con fundamento plausible.

Regístrese y devuélvase.

N°706-2023 Policía Local.

Redactó la ministra suplente Andrea Soler Merino.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Claudia Lazen Manzur, 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).

No firma la Fiscal Judicial Carla Troncoso Bustamante por encontrarse ausente.

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

Código: YENXBXCSZEZ

Claudia Andrea Lazen Manzur
Ministro
Corte de Apelaciones
Veinte de agosto de dos mil veinticinco
11:54 UTC-4

Maritza Verónica Donoso Ortiz
Secretario(a)
Corte de Apelaciones
Veinte de agosto de dos mil veinticinco
12:54 UTC-4

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

Código: YENXBXCSZEZ

Proveído por la Presidenta de la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago.

En Santiago, a veinte de agosto 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: YENXBXCSZEZ