Santiago, catorce de agosto de dos mil veintiséis.

VISTOS:

En estos autos Rol Corte Suprema N°34.546-2025, se ha conocido el recurso de queja deducido por [redacted] (en adelante la empresa o cuentacorrentista), en contra de las integrantes de la Corte de Apelaciones de Santiago, señoras Claudia Lazen Manzur, Andrea Soler Merino y Carla Troncoso Bustamante, por la falta o abuso grave que se dice incurrida al dictar la sentencia de segunda instancia de veinte de agosto de dos mil veinticinco que revocó la decisión de primer grado de quince de diciembre de dos mil veintidós, pronunciada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, que había desestimado la demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°20.009, entablada por el [redacted] (en adelante el [redacted]) y, en su lugar, la acogió, ordenando a la empresa a restituir el abono normativo efectuado por el [redacted], ascendente a 35 Unidades de Fomento, en su equivalente en pesos, además de autorizarlo a dejar sin efecto la cancelación de los cargos que dieron origen a la demanda.

Con base en lo anterior, la quejosa solicitó acoger el aludido medio de impugnación, dejando sin efecto la sentencia de segunda instancia dictada por las recurridas y en su lugar confirmar el pronunciamiento de primer grado del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, con costas.

Informando las juezas recurridas, refirieron que su decisión jurisdiccional se basó exclusivamente en las alegaciones y pruebas vertidas por las partes, inclinándose por una interpretación judicial que si bien puede no ser compartida por la recurrente, no la transforma en una decisión adoptada con falta o abuso grave.

Encontrándose en estado la causa, se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO:

XTKMCUJBFLX

PRIMERO: Que, la impugnante de queja denuncia que las recurridas fallaron el asunto litigioso con falta o abuso grave al revocar la sentencia de primera instancia dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes que había desestimado la acción de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N°20.009. Lo anterior, por cuanto el citado tribunal de base determinó que el [redacted] no pudo acreditar el dolo o culpa grave de la empresa en la ejecución de las transacciones objeto de la demanda, presupuesto esencial para acceder a la acción impetrada.

Apelado el fallo por el [redacted] demandante, las recurridas revocaron la mentada decisión estableciendo que la conducta de la empresa demandada fue poco cuidadosa, configurando a lo menos culpa grave de su parte, por cuanto, a partir del reconocimiento hecho por su representante de que recibió una llamada telefónica de una tercera persona quien dijo ser ejecutiva del [redacted], aquél decidió permanecer en línea, ignorando la información que suministró, sin denunciar el extravío, hurto ni robo de su tarjeta de coordenadas. En concepto de las recurridas, tales circunstancias denotaron un actuar negligente de la empresa demandada en el cuidado de sus productos financieros, por lo que resultaba procedente acoger la acción enderezada por el [redacted].

Finalmente, frente al pronunciamiento emitido por las juezas recurridas, la empresa se alzó de queja centrando el reproche en la falsa apreciación de los antecedentes del proceso y contravención formal de la ley, solicitando dejar sin efecto el fallo dictado por aquéllas y, en su lugar, pronunciar uno de reemplazo que confirme la sentencia definitiva de primera instancia del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes y, para el caso de estimarlo necesario, aplicar las sanciones disciplinarias que correspondan.

SEGUNDO: Que, el tribunal de primera instancia rechazó la demanda sustentada en el artículo 5 de la Ley N°20.009, por cuanto la prueba arrimada

XTKMCUJBFLX

por el [redacted] no tuvo la virtud de acreditar dolo o culpa grave de la empresa demandada en las ocho transacciones dubitadas, cuyo monto total ascendió a $12.926.058. Es así como el aludido pronunciamiento expresó que recaía en el [redacted] la carga de probar el dolo o negligencia grave de la empresa cuentacorrentista en el uso y facilitación de sus claves y tarjeta de coordenadas a un tercero, y que, a pesar de ello, el actor sólo acompañó un informe del Departamento de Gestión de Fraudes respecto a las transacciones reclamadas y un informe pericial que da cuenta de los distintos tipos de delitos y estafas informáticas, proporcionado por los sistemas y servidores del mismo [redacted], así como una copia impresa de capturas de pantalla de su página web en la que alerta acerca de las modalidades de fraude e informa respecto de las estafas electrónicas. En concepto del tribunal de primer grado, tales medios de prueba no sólo resultaron inidóneos para adquirir convicción acerca de los requisitos subjetivos de la acción impetrada, sino que además su contenido carece de la debida objetividad al provenir directa o indirectamente de la misma parte actora.

TERCERO: Que, por su parte, las juezas recurridas revocaron la decisión del tribunal de primera instancia sobre la base de que las transacciones dubitadas fueron autorizadas con cuatro claves 3.0 enviadas al número de teléfono registrado por [redacted], representante legal de la demandada en los sistemas del [redacted], concluyendo que todos los controles, medidas de seguridad y de autenticación para realizar las transacciones, operaron de manera efectiva y satisfactoria. De esta forma todas las claves utilizadas fueron validadas por el sistema y corresponden a las claves o credenciales del cliente, cuyo conocimiento y uso son enteramente individual y privado. A ello se adicionó el reconocimiento efectuado en todas las instancias por el representante legal de la empresa, tanto al interponer el reclamo por fraude como al contestar la demanda, factor a partir del cual las recurridas desprenden que aquél reconoció haber recibido la llamada de una

XTKMCUJBFLX

“ejecutiva del [redacted]” y 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, obviando efectuar la correspondiente denuncia ante el [redacted] como a la autoridad policial.

Asimismo, las juezas recurridas indicaron desconocer qué información pudo haber entregado el representante legal de la empresa a la supuesta ejecutiva, insistiendo en que no se verificó denuncia por el extravío, hurto o robo de su tarjeta de coordenadas, incumpliendo la exigencia establecida en el inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N°20.009.

CUARTO: Que, teniendo en consideración los antecedentes reseñados, corresponde a esta Corte dilucidar si, en el caso *sub lite*, las juezas recurridas incurrieron en las faltas y abusos graves que se describen en el recurso de queja, cuyos capítulos dicen relación por una parte con una falsa apreciación de los antecedentes y, luego, con una contravención formal a los artículos 4, 5 y 6 de la Ley N°20.009.

QUINTO: Que, por lo que toca al primero de los reproches invocados, es menester decir que se fundó en un incorrecto establecimiento de los hechos de parte de las recurridas por medio de una tergiversación de los antecedentes allegados al proceso. Esto, en atención a que a partir del mero reconocimiento del representante de la empresa en cuanto haber recibido una llamada telefónica de una mujer que dijo ser ejecutiva del [redacted] demandante, fue construida la presunta negligencia atribuida a la demandada, olvidando la exigencia y estándar legal que gobierna la materia, esto es, la responsabilidad de las entidades financieras en tanto garantes de la seguridad en las operaciones electrónicas.

SEXTO: Que, para resolver el asunto objeto del recurso la primera consideración a tener presente dice relación con que, al celebrar un contrato de cuenta corriente, el consumidor deposita su confianza en un determinado

XTKMCUJBFLX

operador especializado sobre el que pesan los deberes especiales que la Ley N°19.946 impone al proveedor bancario y, en general, a todo proveedor. En ese sentido, al tratarse de un contrato de depósito remunerado -en razón de la comisión “costo de mantención” a que está obligado el consumidor-, el riesgo de pérdida de dinero depositado durante la vigencia de la convención -contrato de cuenta corriente bancaria- recae en la institución bancaria.

En esa ilación, la confianza creada por la institución bancaria descansa en que el cliente tiene la firme convicción que ella adoptará las medidas que sean eficaces para el adecuado resguardo de su dinero. Sobre el particular, no puede desatenderse que el proveedor bancario contrae una serie de obligaciones que prevé la Ley Nº19.496 y que, de no cumplirlas, no sólo incurre en responsabilidad por la infracción, sino que también por los daños que dicha infracción le irrogue.

Entre tales obligaciones se halla, especialmente, la de la seguridad en la prestación del servicio que prevé la letra d) del artículo 3 de la citada ley, o bien el artículo 23 que impone al proveedor, fuera de la responsabilidad por la infracción de las disposiciones de la ley, a aquella responsabilidad civil en caso que en la prestación del servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias, entre otros aspectos, en la calidad y seguridad de respectivo servicio.

SÉPTIMO: Que, no obstante resultar aplicables las reglas contenidas en la Ley N°19.946, también procede la aplicación de las reglas especiales previstas en la Ley Nº20.009, modificada por la Ley Nº21.673. Esta ley, con su modificación, regula las “tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude” y de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 1 inciso segundo, esta ley se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas, incluyendo las transferencias electrónicas de fondos efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas dispuesta por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente. A su

XTKMCUJBFLX

turno, el artículo 4 bis de la citada ley dispone que los usuarios deberán informarse y adoptar todas las medidas necesarias para prevenir el uso indebido, el fraude u otros riesgos afines a la utilización de los medios de pago a que se refiere la ley y los mecanismos de autentificación asociados.

Sin embargo, el inciso tercero del artículo 5 precisa que, si en el plazo que enuncia el inciso segundo, el emisor de tarjetas de pago recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte de usuario de aquéllas, le da derecho a ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de la ley. Es así como se dispone: «*Si en el plazo anterior, el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna del domicilio del usuario. Cuando estas acciones recaigan sobre el mismo usuario se acumularán los autos*».

A su vez, el inciso cuarto del citado artículo 5 añade que sí el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes que acrediten dolo o culpa grave por parte del usuario, el emisor quedará obligado a restituir el saldo retenido, debidamente reajustado, aplicando para ello la tasa máxima convencional calculada desde la fecha de aviso y al pago de las costas personales o judiciales.

En ese escenario, de las normas precedentemente citadas se extrae que, tratándose de fraudes como el que trata el presente recurso de queja -transferencia electrónica a un tercero- las reglas asociadas a la carga de la prueba operan de manera distinta a las reglas generales. En efecto, habida cuenta del carácter profesional del [redacted] o entidad financiera, quien se constituye en un verdadero garante de la seguridad de los usuarios o clientes bancarios, sólo puede liberarse de su obligación de restituir los fondos o dineros defraudados cuando acredite el “dolo o culpa grave del usuario”.

XTKMCUJBFLX

De esta manera, mientras el [redacted] demandante no demuestre en juicio este reproche o exigencia de índole subjetivo, habrá de soportar las consecuencias de la o las operaciones fraudulentas cuestionadas y, por lo mismo, quedará obligado a restituir el total de importe de éstas a la empresa titular de la cuenta corriente.

En suma, la Ley Nº20.009 impone un elevado estándar al [redacted] o institución financiera, al catapultarlo como un auténtico garante de la seguridad de las operaciones que tienen lugar por medios electrónicos en sus páginas web y otras plataformas digitales. Esto, en atención a que es el [redacted] o institución financiera la que se encuentra en una mejor posición de controlar el riesgo de fraude y, por lo mismo, sí llega a ocurrir tal evento, por regla general, deberá soportarlo, emergiendo como excepción aquel caso en que el cliente o usuario actúe con dolo o culpa grave y así sea acreditado por el [redacted]. Con todo, mientras esta última variable no acaezca, pesa en el [redacted] la obligación de restituir al cliente o usuario víctima del fraude, el monto asociado a la operación electrónica cuestionada.

OCTAVO: Que, el exigente estándar de diligencia que la ley impone a los [redacted]s e instituciones financieras está reflejado en la regulación sectorial, la que debe ser armonizada con las normas de la Ley Nº 20.009. Así, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de Normas de la Superintendencia de [redacted]s e Instituciones Financieras, actual Comisión para el Mercado Financiero, indica que: “Transferencia electrónica de información y fondos”, establece, entre los requisitos que deben cumplir los [redacted]s para los sistemas de pago utilizados, lo siguiente: “C) El sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio. Los procedimientos deberán impedir que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o

XTKMCUJBFLX

mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse métodos de autentificación para el acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad. La institución financiera debe mantener permanentemente abierto y disponible un canal de comunicación que permita al usuario ejecutar o solicitar el bloqueo de cualquier operación que intente efectuarse utilizando sus medios de acceso o claves de autenticación. Cada sistema que opere en línea y en tiempo real, debe permitir dicho bloqueo también en tiempo real. (…) H) Los [redacted]s deberán ponderar la exposición al riesgo financiero y operativo de los sistemas de transferencia de que se trata y considerar, en consecuencia, las instancias internas de revisiones y autorizaciones previas que sean necesarias. Para el adecuado control de los riesgos inherentes a la utilización de estos sistemas, es necesario que los [redacted]s cuenten con profesionales capacitados para evaluarlos antes de su liberación y para mantener bajo vigilancia, mediante procedimientos de auditoría acordes con la tecnología utilizada, su funcionamiento, mantención y necesidades de adecuación de los diversos controles computacionales y administrativos que aseguran su confiabilidad". Se añade que "Los [redacted]s deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones de cliente, del no cliente (por ejemplo, en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo, direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros".

XTKMCUJBFLX

Por su parte, en lo que toca a la “emisión de tarjetas de pago” del Capítulo III.J.1 dictado por el [redacted] Central, en síntesis, se reitera lo prescrito en las normas ya transcritas, en tanto, impone al [redacted] o institución financiera el deber adoptar “las medidas de ciberseguridad y otra índole adoptadas para prevenir y mitigar los riesgos de fraude”.

NOVENO: Que, en ese entendido, considerando el deber de seguridad que la ley impone a los proveedores de servicios bancarios y financieros en conexión con la regla especial relativa a la carga probatoria que imprime la Ley Nº20.009, entre otros, a las entidades bancarias, corresponde a continuación analizar la denuncia de falsa apreciación de los antecedentes estampada en el recurso de queja enderezado.

Sobre el particular, esta Corte entiende que en el caso de *sub lite* las recurridas dieron por establecido que la demandada incurrió en una actuación manifiestamente negligente apoyándose primordialmente para tal conclusión en los dichos del representante de la empresa durante el proceso. Es así como se advierte que el fallo de segunda instancia puso el acento argumentativo en el hecho de que el representante de la empresa afirmó haber contestado el llamado de una persona que se hizo pasar por “ejecutiva bancaria” del [redacted], además de ratificar haber recibido al menos tres mensajes de texto a su teléfono personal que daban cuenta de las transacciones realizadas y sin haber formalizado denuncia alguna al [redacted] ni a la policía, respecto del extravío, hurto o robo de su tarjeta de coordenadas.

Sin embargo, a la luz de las directrices normativas señaladas previamente, sólo queda constatar la efectividad de la primera objeción planteada por la recurrente de queja. En efecto, resulta impropio el ejercicio efectuado por las recurridas al escindir discrecionalmente la declaración entregada por el representante de la empresa, tomando únicamente los pasajes mencionados en el párrafo que precede pero pasando por alto que éste aseveró categóricamente que nunca entregó sus claves personales ni su

XTKMCUJBFLX

tarjeta de coordenadas a un tercero, factor decisivo al instante de determinar la construcción del dolo o culpa grave que se intenta atribuir a la demandada.

DÉCIMO: Que, en ese sentido, es posible inferir que a través de la extracción de ciertas premisas fácticas seleccionadas del relato ofrecido por el representante de la empresa demandada, se intentó construir un supuesto actuar negligente de parte de la demandada respecto del hecho denunciado, obviando que la carga de probar tal circunstancia correspondía al [redacted] actor. En otros términos, a partir de la fórmula empleada por las juezas recurridas se generó una inversión de la carga de la prueba en perjuicio de la empresa, en clara contravención a las directrices de la Ley N°20.009. Lo anterior, por cuanto, frente a la absoluta pasividad del [redacted] actor por aportar prueba eficaz dirigida a acreditar el supuesto dolo o culpa grave incurrido por la empresa cuentacorrentista, las recurridas optaron por suplir tal deficiencia a través de inferencias obtenidas a partir de la discrecional elección de determinados segmentos de la declaración del representante legal de aquélla, provocando indirecta y consecuencialmente el deber de la demandada de asumir la carga de probar su diligencia y cuidado en el uso de sus claves y productos bancarios, propósito que desborda los contornos y espíritu de la referida ley.

De esta forma, como lo indican Contardo y Carrasco, "(…) los riesgos por fraude quedan asignados en lo fundamental al "emisor", añadiendo que "La ley parece entender que el control del riesgo del fraude corresponde al "emisor" y, por lo tanto, es éste quien debe soportarlos en una primera instancia, bajo un sistema de *solve et repete* , dado que la carga de la prueba del fraude efectuado por el cliente corresponde al "emisor" (art. 4[5]) Ahora bien, si el fraude ha sido cometido por el cuentacorrentista o el titular, el "emisor" debe demandar y acreditar la "culpa grave o el dolo" del cuentacorrentista o el titular de la tarjeta"(CONTARDO, Juan y CARRASCO, Jaime: "La asignación de riesgos por fraude en los contratos de cuenta corriente bancaria y sus contratos

XTKMCUJBFLX

conexos bajo la legislación chilena", en: Revista Chilena de Derecho Privado, n° 43, pp.196-197).

En el caso en examen, la decisión impugnada no constituye una mera interpretación discutible de la prueba rendida, sino que importa desconocer la regla especial de distribución de la carga probatoria prevista en el artículo 5 de la Ley N°20.009, trasladando al usuario la obligación de acreditar su diligencia, en circunstancias que correspondí al [redacted] demostrar el dolo o culpa grave del cliente. Tal alteración del régimen legal de responsabilidad configura una falta grave susceptible de ser corregida por la vía disciplinaria.

UNDÉCIMO: Que, así las cosas, si se pondera en su globalidad la declaración prestada por el representante legal de la empresa, no es posible colegir el dolo o culpa grave que se le intenta reprochar. Por el contrario, del mérito de sus dichos -no desvirtuados de contrario- queda asentado que actuó con la debida prudencia al abstenerse de otorgar sus claves personales así como su tarjeta de coordenadas, no obstante lo cual igualmente se consumaron las transacciones fraudulentas.

DUODÉCIMO: Que, además, debe considerarse que las ocho transferencias cuestionadas fueron hechas dentro de un espacio de tiempo muy breve, a favor de un destinatario nuevo y por un monto cercano a los trece millones de pesos, a pesar de lo cual el [redacted] no adoptó ninguna medida de seguridad para evitar un plausible fraude de parte de un tercero en perjuicio de su cliente, máxime si los elementos indicados precedentemente, cuando menos, daban cuenta de un comportamiento bancario extraño o poco habitual de parte del titular de la cuenta corriente.

De esta manera, el hecho de que las cosas sucedieron como se acaba de indicar constituye un antecedente suficientemente persuasivo de que el [redacted] no cumplió con su obligación mínima de seguridad y de ello se siguió un gravamen monetario para la cuentacorrentista.

XTKMCUJBFLX

DÉCIMO TERCERO: Que, en síntesis, al haber sido acreditada la transferencia indebida y no consentida de $12.926.058 desde la cuenta corriente de la empresa hacia una tercera persona y no habiendo sido demostrado un actuar atribuible a culpa grave o dolo de la empresa en los hechos denunciados, sólo quedaba desestimar la acción entablada por el [redacted] en la forma determinada por el juzgado de primera instancia. Con todo, a través de una falsa apreciación de los antecedentes aportados al proceso, las recurridas asentaron que la empresa había actuado con negligencia grave, configurándose la protesta en que se sostiene el primer capítulo del recurso de queja, la que, en consecuencia, será acogida en los términos que se indicará en lo dispositivo de esta sentencia.

A raíz de lo expuesto precedentemente, se omitirá analizar el segundo reproche plasmado en el arbitrio disciplinario por resultar innecesario.

Por estas consideraciones y conforme lo dispone el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se declara que:

I.- Se **ACOGE** el recurso de queja deducido en contra de las integrantes de la Corte de Apelaciones de Santiago, señoras Claudia Lazen Manzur, Andrea Soler Merino y Carla Troncoso Bustamante, por haber dictado con falta o abuso la sentencia de segunda instancia de veinte de agosto de dos mil veinticinco, **quedando ésta sin efecto**, y en su lugar se resuelve que se **CONFIRMA**, la sentencia definitiva de quince de diciembre de dos mil veintidós, pronunciada en los autos ROL 30457-14-2021, del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, sin costas del recurso.

II.- No se dispone la remisión de estos antecedentes al Tribunal Pleno de esta Corte Suprema, por tratarse de un asunto en que la entidad de la falta observada no amerita la imposición de una medida disciplinaria.

Regístrese y agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso Rol N°703-2023 de la Corte de Apelaciones de Santiago y Rol N°30.457-14-2021 del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes. Hecho, archívese.

XTKMCUJBFLX

Rol N°34.546-2025

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sr. Manuel Antonio Valderrama R., Sra. María Cristina Gajardo H., el Ministro Suplente Sr. Roberto Contreras O., y los Abogados Integrantes Sra. Pía Tavolari G., y Sr. Juan Carlos Ferrada B. No firma el Suplente Sr. Contreras y el Abogado Integrante Sr. Ferrada, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por haber concluido su periodo de suplencia y por estar ausente, respectivamente.

MANUEL ANTONIO VALDERRAMA REBOLLEDO
MINISTRO
Fecha: 14/08/2026 14:48:22

MARIA CRISTINA GAJARDO HARBOE
MINISTRA
Fecha: 14/08/2026 14:48:23

PIA VERENA TAVOLARI GOYCOOLEA
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 14/08/2026 14:48:23

XTKMCUJBFLX

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

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.

XTKMCUJBFLX