

C.A. de Santiago

Santiago, tres de septiembre de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada en su parte expositiva, considerandos y citas legales, con excepción de sus motivos cuarto a octavo, que se eliminan.

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

Primero: Que el Banco Santander Chile interpuso a fojas 12 la acción del inciso tercero del artículo 5° de la Ley 20009, norma que señala lo que sigue: “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”.

Segundo: Que, en este caso, la institución bancaria sostiene que el demandado, titular de la tarjeta de débito nro. 440612*****7030, formuló un reclamo al Banco en el que desconoció haber otorgado autorización respecto de 27 transacciones que pormenoriza, todas realizadas con su tarjeta de débito por un monto total de USD7217,51, equivalentes a \$6.982.626, entre los días 21 y 23 de mayo de 2025 en diversos comercios que también singulariza. Agrega que, recibido el reclamo, procedió inmediatamente a practicar los bloqueos de seguridad correspondientes con fecha 26 de mayo de 2025. Añade, asimismo, que todas las transacciones fueron autorizadas cumpliendo los protocolos de seguridad vigentes, enmarcándose en las hipótesis de la letra h) del artículo 5 ter de la Ley 200009. Ello, por cuanto fueron validadas con la lectura de CHIP, es decir, con la presencia de la tarjeta real del cliente, sin evidenciar errores en el ingreso de la clave secreta, y confirmando además la validación del ARQC (Authorization Request Cryptogram) correcta junto con la criptografía enviada en la transacción. Además, señala que no hubo generación de alertas de ningún tipo que evidenciaran un comportamiento diverso o anormal al que habitualmente se registra por el cliente. Por lo demás, indica que en su reclamo el cliente adujo haber sido drogado mientras se encontraba en Colombia el 21 de mayo de 2025, y que despertó aproximadamente 24 horas después constatando que le habían



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

Código: NMQXCWXXHYV

sustraído todos sus documentos personales, incluida su tarjeta de débito. No obstante, las operaciones (compras y giros en cajeros automáticos, todos presenciales) se prolongaron desde el 21 al 23 de mayo de 2025, sin que el cliente hubiere dado aviso al banco para el bloqueo de sus productos sino hasta 1 día después, comportamiento que revela un descuido o culpa grave de su parte respecto de su deber de resguardo, lo que exonera al banco de toda responsabilidad. Además, aduce que en este caso no se trató de transacciones digitales o ejecutadas de manera remota, sino presenciales, ejecutadas físicamente con la tarjeta original y mediante validación criptográfica y numérica correctamente ingresada por el usuario o alguien con pleno conocimiento de sus medios y claves. No existe por tanto –sostiene–, antecedente alguno que permita imputar al banco una falla en sus sistemas de seguridad. Finalmente, aduce que resulta aplicable en la especie la presunción del artículo 5 ter, letra h), de la Ley 20009.

Por su parte, la demandada en su contestación adujo que el 13 de mayo de 2025 se encontraba en Bogotá, Colombia, trasladándose el 20 del mismo mes y año a la ciudad de Santa Marta para pasar allí unos días; contexto en el cual el 21 de mayo, alrededor de las 12:30 horas, mientras estaba en la playa principal, fue abordado por un sujeto de nacionalidad peruana, llamado [REDACTED], que le solicitó sentarse a su lado, iniciando ambos una conversación en la cual le ofreció ron, alcanzando a consumir dos copas, tras lo cual ingresaron al mar, perdiendo luego la conciencia. Indica que el 22 de mayo aproximadamente a las 10:30 horas, despertó en su habitación del condominio con un fuerte mareo y pérdida de equilibrio, percatándose de que sus pertenencias habían sido sustraídas, momento en el que ingresó personal de la administración debido a un llamado que hizo un amigo suyo, [REDACTED], que lo esperaba en Medellín. Dio aviso de todo lo sucedido a la Administración e interpuso la denuncia respectiva en el cuartel de Carabineros de Santa Marta. Posteriormente, el 28 de mayo de 2025 interpuso una denuncia formal ante la Fiscalía General de la Nación en Santa Marta, y finalmente, ya en Chile, tomó conocimiento de la situación tras recibir una llamada de su ejecutivo de cuentas, quien le informó que su cuenta estaba sin fondos debido al rechazo de un cheque, percatándose, entonces, de las operaciones fraudulentas de que fue víctima tanto en Banco Santander Chile como en otras entidades en las que mantenía, asimismo, cuentas. Añade que, además, los días 22 y 23 de



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

Código: NMQXCWXXHYV

mayo de 2025 se encontraba viajando rumbo a Chile. Por último, indica que el 31 de mayo de 2025 presentó una nueva denuncia en Chile y otorgó la declaración jurada exigida por, entre otros, el Banco Santander, para desconocer y anular los movimientos. Por todo ello pide el rechazo de la demanda, dado que los hechos no ocurrieron por dolo o culpa grave de su parte.

Tercero: Que, señalado lo anterior, viene al caso recordar que la obligación del banco de indemnizar, a todo evento, por un máximo de 35 UF, a quien denuncia haber sido víctima de un fraude cometido por terceros que les ha permitido tener acceso a las claves que le dan acceso a las cuentas del cliente, es un caso de responsabilidad objetiva, es decir, uno en que se responde sin que exista dolo o culpa por parte del banco en cuestión.

Cuarto: Que, empero, como se ha visto, la ley permite al banco demandar la restitución de lo pagado cuando “recopilar antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario”, es decir, la norma autoriza a la institución bancaria basarse en sus propias investigaciones internas para demostrar el dolo o la culpa grave del usuario, sin perjuicio de las presunciones que la Ley 20009 prevé. Y, en cuanto a la culpa grave, negligencia grave o culpa lata, habrá de recordarse que el inciso segundo del artículo 44 del Código Civil la define como “la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo”.

Quinto: Que, en este caso, en la investigación realizada por el banco –de la que da cuenta el certificado agregado a fojas 4 –, se concluyó que según los antecedentes analizados, las transacciones desconocidas fueron autenticadas con lectura de CHIP, esto es, con la presencia de la tarjeta real del cliente y fueron, además, autenticadas con el ingreso de la clave secreta sin evidenciar errores y conformando, además, que la autenticación del ARQC es correcta junto con la criptografía enviada en la transacción, evidenciando que no existe clonación de tarjeta, por lo que se configuró una autenticación reforzada con la utilización de dos factores de autenticación diferentes e independientes entre sí. Y que si bien el cliente indicó no tener la tarjeta en su poder, toda las transacciones se aprobaron correctamente con la clave que sólo él conocía, por lo que no existe indicio



de vulneración de las medidas de seguridad del banco, ya que las transacciones se realizaron con la presencia de la tarjeta del cliente y el ingreso de clave secreta válida y vigente, descartándose la clonación de la banda magnética, ya que no hay vestigios de que terceros hayan intervenido la tarjeta o que hayan manipulado algún terminal usado anteriormente.

Sexto: Que, en conexión con lo anterior, cabe resaltar, en primer lugar, que del examen de los antecedentes acompañados a los autos surgen contradicciones relevantes en el relato del demandado, que desde luego dificultan tener por establecida la versión de los hechos que él mismo ha propuesto para justificar un actuar diligente de su parte.

En efecto, mientras al banco indicó que el sujeto que presumiblemente le habría administrado algún tipo de droga se le habría acercado a conversar mientras él tomaba sol en la playa, ofreciéndole una cerveza que fue a comprar a unos quioscos, de la que bebió sólo dos sorbos y quedó de inmediato inconsciente; en su contestación de la demanda señaló que el sujeto le ofreció cerveza –no ron–, de la que tomó dos copas –no dos sorbos– tras lo cual se introdujo en el mar, perdiendo, entonces, la conciencia. Tales discrepancias –relativas a la dinámica de los sucesos que relató– no son menores, pues inciden directamente en la posibilidad de tener por acreditado los hechos concretos que invoca para justificar su grado de diligencia en la custodia de sus recursos bancarios.

Séptimo: Que, por otra parte, del mérito del informe acompañado por el banco demandante fluye que las veintisiete transacciones impugnadas por el cliente fueron ejecutadas mediante el uso conjunto de la tarjeta física y de la clave secreta asociada a dicho instrumento, elementos cuya sola concurrencia constituye un antecedente serio para tener por acreditada la intervención de quien se encontraba en posesión de ambos factores de seguridad al momento de las operaciones, o bien que éste facilitó o permitió –con un proceder poco cuidadoso– que terceros pudieran acceder a ellos.

Apreciado dicho informe comparativamente con lo declarado por el propio demandado, se advierte que su versión de los hechos –consistente en haber sido objeto de un ilícito en la ciudad de Santa Marta, Colombia, mediante la ingesta de una bebida suministrada por un tercero identificado como ■■■■, tras lo cual habría perdido la conciencia y, al recobrarla,



constatado la sustracción de sus pertenencias, incluida la tarjeta bancaria– explicaría de manera plausible la pérdida material de la tarjeta física, circunstancia por lo demás puesta en conocimiento de la autoridad policial extranjera. Sin embargo, dicha versión resulta insuficiente para explicar el modo en que los terceros llegaron a conocer la clave secreta asociada a la tarjeta, dato que, por su propia naturaleza y conforme a las condiciones de contratación del producto bancario, es de exclusivo conocimiento y responsabilidad de su titular, y cuya custodia le compete en términos que excluyen su comunicación, anotación conjunta con el instrumento físico o cualquier otra forma de exposición a terceros.

En efecto, el relato del demandado da cuenta de la pérdida de la tarjeta, pero guarda silencio respecto de cómo pudo llegar a poder de un tercero la clave secreta que habilita para operar, omisión que no resulta menor si se considera que, según el informe del banco, no hubo errores en la introducción de la clave, y, adicionalmente, que ésta constituye precisamente el mecanismo de seguridad destinado a impedir que la sola tenencia material de la tarjeta permita a un tercero no autorizado efectuar transacciones. La ausencia de una explicación razonable sobre este punto específico impide tener por desvirtuada la conclusión del informe bancario y, por el contrario, conduce a presumir que el demandado no observó el debido cuidado que le era exigible en la custodia de sus claves de seguridad, ya sea por haberlas registrado o transportado junto con la tarjeta física, por haberlas revelado a terceros, o por cualquier otra forma de descuido en su resguardo que haya permitido a terceros acceder a ella o deducirla.

A lo anterior se suma que la circunstancia alegada por el demandado, en cuanto a que las transacciones se habrían ejecutado mientras se encontraba en vuelo de regreso a Chile, en nada altera la conclusión precedente, pues tal hecho –aun de tenerse por efectivo– sólo confirma que no fue él personalmente quien materializó las operaciones, mas no explica ni suple la falta de acreditación sobre el modo en que terceros obtuvieron la clave secreta, que es la circunstancia determinante para establecer si medió o no culpa grave de su parte en los términos del artículo 5° de la Ley 20009.

En consecuencia, ponderados los antecedentes referidos y considerando, además, que es un hecho pacífico que, a lo menos en los



tres días en los cuales se verificaron las operaciones cuestionadas, el demandado no dio al Banco aviso alguno para el bloqueo de sus productos, ni tampoco, siquiera, revisó sus cuentas su sitio web personal –todo ello a pesar de tener plena conciencia de que no fue víctima de un mero extravío de su tarjeta de débito, sino de una sustracción de sus pertenencias por terceros, hecho que hacía evidente para cualquier persona común en su situación que dichos terceros muy probablemente intentarían utilizarla–; se impone concluir que, efectivamente como sostiene el Banco, el demandado incurrió en culpa grave en el resguardo de sus instrumentos y claves de seguridad bancarios, al no adoptar el mínimo de diligencia exigible para impedir que terceros accedieran simultáneamente a la tarjeta física y a la clave secreta, presunción que no fue desvirtuada por la prueba rendida en autos. Esta conclusión se corrobora, a mayor abundamiento, si se considera, finalmente, que el propio hecho de recibir, en el extranjero, de un sujeto del todo desconocido, una bebida alcohólica resulta, por sí solo, un descuido del demandado constitutivo de la culpa grave que le atribuye el actor.

Octavo: Que, adicionalmente y como ya se indicó, de la investigación efectuada por el Banco consta que no se registraron intentos fallidos de ingreso de la clave PIN en ninguna de las transacciones cuestionadas, todas las cuales fueron validadas al primer intento mediante el uso del chip de la tarjeta y la correcta introducción de dicho código de seguridad. Esta circunstancia, apreciada en el contexto ya descrito, revela otro descuido importante del demandado, como así también la omisión de resguardos básicos en la custodia de su clave secreta, la que habría sido accesible por terceros debido al descuidado comportamiento del demandado que él mismo refirió al contestar la demanda. A esta conclusión contribuye que el demandado no rindió prueba alguna en la causa que permitiera atribuir el resultado a una clonación previa de la banda o el chip –alternativa que, por lo demás, descarta el certificado de fojas 4 en atención a las tecnologías incorporadas–, a la observación de la clave en un cajero automático anterior, o a cualquier otra forma de captación fraudulenta ajena a su propia negligencia.

Noveno: Que, así entonces, la totalidad de los elementos referidos en los motivos precedentes, esto es, las inconsistencias del relato del demandado; la demora de, al menos, tres días en bloquear sus tarjetas o



dar aviso al Banco, pese a conocer que había sido víctima de un robo y no de un simple extravío de sus pertenencias; y la ausencia de intentos fallidos en el ingreso del PIN, indicativa de una deficiente custodia de dicha clave; permiten, todos ellos valorados conjuntamente, presumir gravemente y tener, así, por acreditado que las transacciones impugnadas se produjeron por una falta de cuidado del demandado en el resguardo de sus instrumentos y claves de seguridad, constitutiva de culpa grave en los términos del artículo 44 del Código Civil y 5°, inciso tercero, de la Ley 20009, por lo que la demanda ha debido ser acogida.

Décimo: Que, atendido lo dicho y al discurrir la sentencia apelada en sentido diverso rechazando la demanda, incurrió en un error que será enmendado mediante su revocación, del modo que se dirá.

Undécimo: Que, estimando que el demandado perdidioso tuvo motivos plausibles para litigar, se le eximirá del pago de las costas.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 de la ley 18.287 y 144 del Código de Procedimiento Civil, **se revoca** la sentencia de diecisiete de junio de dos mil veintiséis, escrita de fojas 151 a 153, y en su lugar se declara que la demanda de fojas 12 queda acogida, sin costas, y que, en consecuencia, las transacciones reclamadas se debieron a culpa grave del demandado, por lo que se deja sin efecto la cancelación de los cargos y/o la restitución de fondos realizada por el banco, se condena al demandado a la devolución del abono normativo de 35 Unidades de Fomento, y que el Banco demandante queda liberado de toda responsabilidad respecto de las operaciones objeto de la demanda.

Regístrese y devuélvase.

Nro. 3165-2026 (Policía Local)



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

Código: NMQXCWXXHYV

Pronunciado por la Undécima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Matias Felipe De La Noi M. y los Ministros (as) Suplentes Fernando Guzman F., Paola Cecilia Diaz U. Santiago, tres de septiembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a tres de septiembre 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: NMQXCWXXHYV