Santiago, cinco de diciembre de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos séptimo a décimo primero, que se eliminan.

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

1° Que en estos autos se encuentra reconocido por el demandado que el día de los hechos recibió un mensaje en su teléfono celular del *banco Santander*, donde se le informaba que su tarjeta de crédito había sido bloqueada, solicitándosele que ingresara a un link para proceder a su reactivación, procediendo el cliente a entrar al mismo por parecerle que era fidedigno, habiéndose tenido por establecido en la sentencia que se revisa, que el cliente procedió a ingresar sus datos y clave de acceso. En su contestación y en la denuncia que hizo ante la policía, agregó que también había ingresado sus coordenadas, pero que no lo hizo por completo porque de pronto le pareció sospechoso.

El proceder del cliente, así como la supuesta verosimilitud del mensaje y link recibidos, fue apoyada por la declaración de uno de sus testigos, quien señaló haber estado con él cuando recibió el mensaje y que la página se veía exactamente igual a la del banco (siendo el testigo cliente del mismo) y que comenzaba con las letras https://

Sin embargo, por una parte cabe resaltar que el link incluía la referencia al banco como “sant_ander” lo que evidentemente descarta su legitimidad y, además, sorprende que al prestar la absolución de posiciones el demandado negara haber entregado alguna vez sus datos personales y claves bancarias a terceros, fuera por teléfono o correo, luego de haber declarado de modo expreso que ingresó al link recibido, ingresando los referidos datos.

2° Que el sistema de operación con tarjetas y operaciones en línea está construido sobre la base de dos grupos de medidas de seguridad concurrentes, unas que son asumidas por el banco y, otras, que son de responsabilidad del cliente.

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

Código: BYGWBLZYPVW

Así, el banco está obligado a velar por la seguridad del sistema bancario y de impedir el acceso de terceros que puedan violentar los sistemas que resguardan la forma de operación. Precisamente para ello, esto es, para autorizar el acceso solo a los clientes y a sus respectivos productos, se entrega a cada uno de ellos los medios necesarios para tal efecto: las tarjetas con números ocultos, sistemas de clave de acceso bancaria que son solo conocidas por el cliente y otros sistemas de autorización posteriores, sea por clave secreta de operación, tarjetas de coordenadas, digipass, aplicación, etc. El resguardo de estas últimas está entregada al cliente quien elige a su arbitrio las claves que usa, la periodicidad con que las cambia y los lugares donde mantiene custodiados sus productos.

En el caso en análisis, la vulneración a los sistemas de seguridad no se produjo desde el banco, sino que derivó de una grave negligencia del cliente quien desatendió el cuidado de sus datos de acceso y claves contrariando todas las advertencias en publicidad acerca de no acceder a link alguno.

3° Que en esa línea de intervención, no es posible que el banco pueda adoptar mayores resguardos cuando el cliente facilita la comisión de un fraude, escenario en que no se exige al banco impedir o rechazar una transacción que cumple con las medidas adoptadas y previstas, algo que de plano no puede ser, desde que su obligación es cumplir con las órdenes de pago de los clientes.

4° Que por las razones señaladas, necesario resulta concluir que el cliente actuó con negligencia grave puesto que facilitó el acceso de terceros desconocidos a sus productos bancarios.

No altera lo resuelto el hecho de existir un informe de Celmedia en el sentido de que no habría recibido instrucción del banco para comunicar clave 3.0 al teléfono del cliente, tanto porque no se estableció que fuera aquella la medida de seguridad aplicada, cuanto porque el representante del banco indicó a dos empresas como proveedoras de ese servicio, sin que se haya agregado la respuesta de Telecom al proceso. Sobre lo primero, necesario resulta añadir que en el informe de suceso acompañado por el actor a su libelo, se lee que las operaciones cuestionadas corresponden a pagos vía web por comercio seguro

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

Código: BYGWBLZYPVW

con claves secretas de acceso del cliente, más número de tarjeta, fecha vencimiento y CVV2, además de tarjeta de coordenadas en su caso, pero no el uso de clave por SMS.

Por estas consideraciones y de acuerdo, además, a lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la Ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veinticuatro de febrero de dos mil veintitrés (mal datada dos mil veintidós), pronunciada por el Juzgado de Policía Local de Colina que rechazó la demanda deducida y, en cambio, se declara que aquella **queda acogida** debiendo la demandada restituir al banco la suma recibida por concepto de abono normativo y autorizándose también a la institución bancaria para dejar sin efecto las devoluciones y/o cancelaciones que hubiera cursado producto de los hechos conocidos en este proceso.

Cada parte pagará sus costas.

Redactó la ministra Carolina Vásquez Acevedo.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°937-2023 Policía Local.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Carolina Vásquez Acevedo, Patricio Martínez Benavides y Claudia Lazen Manzur.

Carolina Soledad Vásquez Acevedo
Ministro
Corte de Apelaciones
Cinco de diciembre de dos mil veinticinco
12:19 UTC-3

Patricio Esteban Martínez Benavides
Ministro
Corte de Apelaciones
Cinco de diciembre de dos mil veinticinco
12:26 UTC-3

Claudia Andrea Lazen Manzur
Ministro
Corte de Apelaciones
Cinco de diciembre de dos mil veinticinco
12:18 UTC-3

Lorena Margot Abarca Delgado
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Cinco de diciembre de dos mil veinticinco
12:27 UTC-3

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

Código: BYGWBLZYPVW

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carolina Soledad Vasquez A., Patricio Esteban Martinez B., Claudia Lazen M. Santiago, cinco de diciembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a cinco de diciembre 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: BYGWBLZYPVW