Santiago, seis de octubre de dos mil veintiséis.

VISTOS:

En estos autos Rol Corte Suprema N°55.219-2025, se ha conocido el recurso de queja deducido por don Patricio González Benítez (en adelante el cliente, cuentacorrentista o demandado), en contra de los integrantes de la Corte de Apelaciones de Santiago, señora Carolina Vásquez Acevedo, señor Patricio Martínez Benavides y señora Claudia Lazen Manzur, por la falta o abuso grave que se dice incurrida al dictar la sentencia de segunda instancia de cinco de diciembre de dos mil veinticinco, que revocó la decisión de primer grado de veinticuatro de febrero de dos mil veintidós, pronunciada por el Juzgado de Policía Local de Colina, que desestimó 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 Banco Santander (en adelante el banco o el actor) y, en su lugar, la acogió, ordenando al cuentacorrentista restituir la suma recibida por concepto de abono normativo, autorizando 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.

Con base en lo anterior, la quejosa solicitó acoger el aludido medio de impugnación, dejando sin efecto la sentencia de segunda instancia dictada por los recurridos y, en su lugar, confirmar el pronunciamiento de primer grado, con costas.

Informando los ministros recurridos, 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 el 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:

NPTXDBXTXOO

PRIMERO: Que, el impugnante de queja denuncia que los recurridos fallaron el asunto litigioso con falta o abuso grave al revocar la sentencia de primera instancia dictada por el Juzgado de Policía Local de Colina 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 banco no pudo acreditar el dolo o culpa grave de Patricio González Benítez en la ejecución de las transacciones bancarias objeto de la demanda, presupuesto esencial para acceder a la acción impetrada.

Apelado el fallo por el banco, los recurridos revocaron la mentada decisión estableciendo que la conducta del cliente fue poco cuidadosa, configurando, a lo menos culpa grave, en su actuar. De esta forma, se sostuvo que la vulneración a los sistemas de seguridad del banco se produjo a causa de una grave negligencia del cliente quien desatendió el cuidado de sus datos de acceso y claves, contrariando todas las advertencias publicitarias preventivas divulgadas con el propósito de instruir a los usuarios acerca del deber de abstenerse de acceder a links o enlaces no fidedignos o bien provenientes de páginas no oficiales.

Finalmente, frente al pronunciamiento emitido por los recurridos, el cuentacorrentista 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 aquéllos y, en su lugar, pronunciar uno de reemplazo que confirme la sentencia definitiva de primera instancia del Juzgado de Policía Local de Colina 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 por el banco no tuvo la virtud de acreditar el dolo o culpa grave del cuentacorrentista en las transacciones dubitadas, cuyo monto total ascendió a

NPTXDBXTXOO

$2.098.162. Es así como el aludido pronunciamiento expresó que recaía en el banco la carga de probar el dolo o negligencia grave del cliente, y que, es de público conocimiento que la clave de ingreso a la banca en línea no es suficiente para realizar ninguna clase de operación bancaria electrónica, requiriéndose de al menos dos métodos de autentificación distintos para autorizar cualquier tipo de transacción, siendo en la mayoría de los casos, uno de ellos una clave dinámica que cambia en cada operación, sin que el actor haya acompañado prueba alguna dirigida a demostrar que el cliente haya aportado o entregado dicha clave a terceros. La citada conclusión fue reforzada con el mérito del oficio recibido de CELMEDIA quien señaló expresamente que el banco no instruyó a su empresa para enviar clave dinámica 3.0 al celular del demandado.

Así las cosas, el tribunal de primer grado concluyó que ni los documentos de publicidad preventiva ni el informe pericial sobre los mecanismos de seguridad que el banco posee, cumplieron con el estándar requerido para acreditar el presupuesto esencial de la acción impetrada, esto es, justificar un actuar doloso o atribuible a culpa grave en la persona del cliente.

TERCERO: Que, por su parte, los jueces recurridos revocaron la decisión del tribunal de primera instancia estableciendo un proceder temerario e imprudente del demandado quien presionó el link que le fuera enviado por mensajería de texto a pesar de que sus elementos integrantes daban cuenta de un enlace, cuando menos, cuestionable en cuanto a su origen o procedencia. Es por ello que la sentencia de segundo grado estampó que la vulneración a los sistemas de seguridad no se produjo desde el banco, sino que derivó de una grave negligencia del demandado quien desatendió el cuidado de sus datos de acceso y claves, contrariando todas las advertencias en publicidad acerca de no acceder a vínculos extraños o de dudosa procedencia.

NPTXDBXTXOO

En función de ello, los recurridos concluyeron que no es posible que el banco hubiese podido adoptar mayores resguardos cuando el cliente fue quien propició la comisión de un fraude.

CUARTO: Que, teniendo en consideración los antecedentes reseñados, corresponde a esta Corte dilucidar si, en el caso *sub lite*, los ministros recurridos incurrieron en la falta o abuso grave descrito en el recurso de queja, cuyos capítulos dicen relación por una parte con una falsa apreciación de los antecedentes e indebida inversión de la carga de la prueba 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 por medio de una tergiversación de los antecedentes allegados al proceso. Esto, en atención a que a partir del mero reconocimiento del demandado de haber pinchado el link que le fuera enviado por mensajería de texto, fue construida la presunta negligencia grave o dolo en el actuar de aquél, pasando por alto 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 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

NPTXDBXTXOO

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 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

NPTXDBXTXOO

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 si 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 banco 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”.

De esta manera, mientras el banco 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 banco 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 banco o

NPTXDBXTXOO

institución financiera la que se encuentra en una mejor posición de controlar el riesgo de fraude y, por lo mismo, si 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 banco. Con todo, mientras esta última variable no acaezca, pesa en el banco 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 bancos e instituciones financieras está reflejado en la regulación sectorial, la que debe ser armonizada con las normas de la Ley Nº20.009. Así, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de Normas de la Superintendencia de Bancos 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 bancos 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 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 bancos deberán ponderar la exposición al riesgo financiero y operativo de los sistemas de transferencia de que se trata y

NPTXDBXTXOO

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 bancos 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 bancos 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".

Por su parte, en lo que toca a la "emisión de tarjetas de pago" del Capítulo III.J.1 dictado por el Banco Central, en síntesis, se reitera lo prescrito en las normas ya transcritas, en tanto, impone al banco 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

NPTXDBXTXOO

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* los recurridos dieron por establecido que el demandado incurrió en una actuación manifiestamente negligente apoyándose primordialmente para tal conclusión en el reconocimiento hecho por aquél en cuanto a haber pinchado el enlace que le fuera enviado por mensajería de texto. Es así como se advierte que el fallo de segunda instancia puso el acento argumentativo en el hecho de que el cliente afirmó haber presionado el citado link, cuya configuración no daba garantías de tratarse de uno oficial del banco demandante, a pesar de lo cual, sin tomar la debida precaución decidió apretar el vínculo que le fuera enviado.

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 los ministros recurridos al escindir discrecionalmente la declaración entregada por el demandado, 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 tarjeta de coordenadas a un tercero, factor decisivo al instante de determinar la construcción del dolo o culpa grave que se intenta atribuir al cuentacorrentista.

DÉCIMO: Que, en ese sentido, es posible inferir que a través de la extracción de ciertas premisas fácticas seleccionadas del relato ofrecido por el cliente, se intentó construir la supuesta negligencia en su actuar, obviando que la carga de probar tal circunstancia correspondía al banco actor. En otros términos, a partir de la fórmula empleada por los jueces recurridos se generó una inversión de la carga de la prueba en perjuicio del cuentacorrentista, en clara contravención a las directrices de la Ley N°20.009. Lo anterior, por cuanto, frente a la absoluta pasividad del banco actor por aportar prueba eficaz dirigida a acreditar el supuesto dolo o culpa grave incurrido por el demandado,

NPTXDBXTXOO

los recurridos optaron por suplir tal deficiencia a través de inferencias obtenidas a partir de la discrecional elección de determinados segmentos de su declaración, provocando indirecta y consecuencialmente el deber del demandado 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 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 correspondía al banco demostrar el dolo o culpa grave de aquél. 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 cliente, 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

NPTXDBXTXOO

al abstenerse de otorgar sus claves personales o de coordenadas, no obstante lo cual igualmente se consumaron las transacciones fraudulentas.

DUODÉCIMO: Que, además, debe considerarse que las seis transferencias cuestionadas fueron hechas dentro de un espacio de tiempo muy breve, a favor de un destinatario nuevo y por un monto de $2.098.162, a pesar de lo cual el banco 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.

A ello debe adicionarse que según fue probado en primera instancia, el banco no instruyó a CELMEDIA a enviar clave dinámica 3.0 al celular del demandado, a pesar de tratarse de un conjunto de transacciones sucesivas hacia un destinatario nuevo y por el monto ya referido.

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

DÉCIMO TERCERO: Que, en síntesis, al haber sido acreditada la transferencia indebida y no consentida de $2.098.162 desde la cuenta corriente del demandado y no habiendo sido demostrado un actuar atribuible a culpa grave o dolo de éste en los hechos denunciados, sólo quedaba desestimar la acción entablada por el Banco Santander 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 el cliente había actuado con negligencia grave, configurándose la protesta que sostiene el primer capítulo del recurso de queja enderezado, la que, en consecuencia, será acogida en los términos que se indicará en lo dispositivo de esta sentencia.

NPTXDBXTXOO

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 los integrantes de la Corte de Apelaciones de Santiago, señora Carolina Vásquez Acevedo, señor Patricio Martínez Benavides y señora Claudia Lazen Manzur, por haber dictado con falta o abuso grave la sentencia de segunda instancia de cinco de diciembre de dos mil veinticinco, **quedando ésta sin efecto**, y en su lugar se resuelve que se **CONFIRMA** la sentencia definitiva de veinticuatro de febrero de dos mil veintidós, pronunciada en los autos Rol 3000-21/AC, del Juzgado de Policía Local de Colina, 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°937-2023 de la Corte de Apelaciones de Santiago y Rol 3000-21/AC del Juzgado de Policía Local de Colina. Hecho, archívese.

Rol N°55.219-2025

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Manuel Antonio Valderrama R., Leopoldo Llanos S., Jorge Zepeda A., Dinko Franulic C., y la Abogada Integrante Sra. Pía Tavolari G. No firma la Abogada Integrante Sra. Tavolari, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ausente.

NPTXDBXTXOO

MANUEL ANTONIO VALDERRAMA REBOLLEDO
MINISTRO
Fecha: 06/10/2026 14:05:39

LEOPOLDO ANDRES LLANOS SAGRISTA
MINISTRO
Fecha: 06/10/2026 14:05:39

JORGE LUIS ZEPEDA ARANCIBIA
MINISTRO
Fecha: 06/10/2026 14:05:40

DINKO ANTONIO FRANULIC CETINIC
MINISTRO
Fecha: 06/10/2026 14:05:40

NPTXDBXTXOO

En Santiago, a seis de octubre 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.

NPTXDBXTXOO