

Santiago, dos de enero de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus motivos octavo al décimo, como asimismo, los fundamentos duodécimo al decimocuarto, que se eliminan.

Asimismo, se sustituye en el considerando primero, la oración que sigue luego de la expresión “En cuanto a las operaciones anteriores al aviso”, por la siguiente: “*el legislador agravó el régimen de responsabilidad de las instituciones financieras, estableciendo que se eximen de ella, sólo en el evento que se demuestre que los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, actuaron con dolo o culpa grave*”.

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

Primero: Que la parte demandante dedujo apelación en contra de la sentencia definitiva de autos que desestimó su demanda, deducida al amparo de la Ley N.º 20.009, luego de descartar que la demandada haya actuado con dolo o culpa grave en las transacciones bancarias realizadas, por cuanto considera que con la prueba rendida en autos, es posible arribar a la conclusión contraria.

En efecto, alegan que de los antecedentes allegados al proceso, es posible demostrar que en la especie operaron los mecanismos de seguridad establecidos por el banco demandante, y que las transacciones cuestionadas por la demandada, se realizaron utilizando las diversas claves que están bajo custodia de la parte demandada, por lo que se acredita culpa grave por su parte.

Segundo: Que para la resolución de la presente controversia, es menester recordar, 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 emisora de una tarjeta de pago 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.



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

Código: UNBGXRBSQDZ

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.

Tercero: Que, en la especie, la demandante, con el fin de demostrar el supuesto del dolo o culpa grave de la usuaria demandada, acompañó documental consistente en certificado emanado del departamento de Gestión de Fraudes de la demandante, de fecha 29 de abril de 2021, en el cual se refiere al reclamo efectuado por el demandado, por el cual denuncia la realización de cuatro transacciones con cargo a su cuenta por un total de \$3.152.000, realizadas los días 15, 17 y 19 de abril de ese año, las dos primeras, por montos de \$1.000 cada una, y las dos últimas, por \$1.550.000 y \$1.600.000.- respectivamente, a favor de terceros. Se indican las gestiones realizadas luego del reclamo del cliente, señalando que se evidenció que todas las transacciones, consistente en transferencias electrónicas de fondos, se ejecutaron a través del portal del Banco demandante, requiriéndose los pertinentes mecanismos de seguridad, consistentes en clave de acceso login, tarjeta de coordenadas y OTP. Asimismo, señala que las mismas se realizaron, además, mediante autorización mediante la denominada clave 3.0, que se envió al teléfono registrado por el cliente, sin que exista que se haya realizado un cambio de tarjeta de coordenadas, utilizándose, en la especie, aquella que e encuentra en posesión del demandado, con una clave creada con éste en enero de 2021. Añade, también, que las transacciones fueron realizadas desde dos direcciones IP, una de las cuales es habitual en el cliente, desde febrero de 2021, desde la cual se realizaron operaciones, que no fueron desconocidas ni cuestionadas por él. Concluye, que las gestiones dubitadas por el demandado, fueron realizadas con los mecanismos de seguridad, que debieran ser de conocimiento exclusivo del cliente, habiendo operado todos los controles, al ser validadas las claves dispuestas para ello.

Cuarto: Que tales antecedentes, a juicio de esta Corte, valorados conforme las reglas de la sana crítica, permiten concluir que la actora tenía habilitados diversos medios de seguridad para proteger las transacciones de los productos financieros del demandado, sin que exista elemento alguno que sugiera su vulneración, desde que, con lo expresado, es posible tener por establecido que operaciones bancarias dubitadas, fueron realizadas utilizando los elementos de seguridad proporcionados por el banco, que son de exclusiva responsabilidad de aquella, pudiendo establecerse que dichas gestiones financieras fueron realizadas introduciendo datos y claves cuyo uso y



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

Código: UNBGXRBSQDZ

tenencia es exclusivo de la demandada, condiciones en las cuales, es posible atribuirle el haber actuado con culpa grave, al no mantener la debida custodia de las mismas, no pudiendo hacer responsable al banco demandante.

En efecto, según fue establecido, no consta que el banco haya incumplido las normas que le imponen su deber de cuidado, por cuanto las operaciones reclamadas no son la consecuencia de una insuficiencia de las medidas de seguridad del actor, o por vulneración de sus sistemas de seguridad, sino por el actuar de la demandada, configurándose la situación del inciso quinto del artículo 5° de la Ley N.° 20.009, procediendo la restitución de los fondos efectuados.

Y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones citadas y lo previsto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N.° 18.287, artículos 50 y siguientes de la Ley N.° 19.496, y artículo 5° de la Ley N.° 20.009 **se revoca** la sentencia apelada de treinta de mayo de dos mil veintidós, pronunciada por el Juzgado de Policía Local de Cerrillos; y en consecuencia, **se acoge** la demanda deducida por el Banco Santander en contra de don [REDACTED] y se declara que deberá restituir el abono normativo efectuado por el banco que asciende a 35 UF, en su equivalente en pesos, al día de su devolución, más intereses desde que la sentencia quede ejecutoriada, autorizándose al banco a dejar sin efecto la cancelación de los cargos que dieron origen a esta demanda; sin costas.

Regístrese y devuélvase.

Redactada por el ministro señor Martínez.

N° 2008-2022 Policía Local

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Carlos Farías Pino, Carolina Vásquez Acevedo y Patricio Martínez Benavides.

No firma el ministro señor Carlos Farías Pino por encontrarse ausente.



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

Código: UNBGXRBSQDZ



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

Código: UNBGXRBSQDZ

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. Santiago, dos de enero de dos mil veinticinco.

En Santiago, a dos de enero 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: UNBGXRBSQDZ