

En Coyhaique, a veinticuatro de Septiembre del año dos mil veintiuno.

VISTOS:

Que, en estos autos, provenientes del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, rolados con el número 13.232-2021, por demanda de declaración de existencia de dolo o culpa grave, conforme al artículo 5, de la Ley 20.009, interpuesta por el Banco Santander Chile S.A., en contra de doña Sandra Pradenas Escobar, apela la demandante y condenada, en contra de la sentencia de primer grado, de fecha 24 de Junio del año 2021, escrita de fojas 86 a 90, dictada por el Juez Subrogante, don Ricardo Rodríguez Gutiérrez, por la que resolvió hacer lugar a la objeción de documentos planteada por la demandada y que rechaza la demanda incoada por el Banco Santander Chile S.A. , condenándosele a la restitución definitiva de la suma de \$3.024.554.-, a la demandada, reajustado conforme a lo dispuesto en el inciso 4°, del artículo 5, de la Ley 20.009, con costas; solicitando la apelante, en definitiva que se: *“revoque la sentencia impugnada y, en definitiva, acoja la demanda por responsabilidad contractual intentada, condenando a la demandada, devolver las 35 UF que le abonó el banco en su oportunidad y haciéndola responsable de la diferencia reclamada, con expresa condena en costas. En subsidio, para el caso de confirmar la sentencia, solicitamos expresamente declarar que al monto de \$3.024.554.- debe descontársele lo ya pagado por el banco por concepto de abono legal de la Ley 20.009, ascendente a 35 UF, debiendo integrar al patrimonio de la actora solo la diferencia, liberando en todo caso a esta parte del pago de las costas de la causa por haber tenido motivo plausible para litigar.”*

A estrado comparece a alegar solo la abogada de la recurrente, doña Carla Robledo Malhue.

Se reproduce la sentencia apelada, de fecha veinticuatro de Junio del año dos mil veintiuno, escrita de fojas 86 a 90, pronunciada por el Juez Subrogante del Juzgado de Policía Local de Coyhaique,



don Ricardo Rodríguez Gutiérrez, en su parte expositiva y considerativa.

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, de fojas 95 a 105 vuelta, comparece don Alberto Sordo Bisbal, abogado, en representación de la demandante, Banco Santander Chile S.A., deduciendo recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva dictada en estos autos, previamente mencionada, fundamentándolo en consideraciones de hecho y derecho.

En lo relativo a los primeros, expone que, conforme a la investigación realizada por el Banco, luego del reclamo efectuado por la Sra. Sandra Pradenas Escobar, concluyeron que la usuaria había incumplido, de manera grave, con el deber de cuidado que le correspondía, toda vez que las cuestionadas transacciones se realizaron con cargo a su tarjeta de crédito, a través de internet, utilizando una plataforma de comercio seguro, cumpliendo con el ingreso de la clave secreta exigida al efecto, junto con el ingreso de los tres números secretos contenidos en tarjeta de coordenadas, la que es única para cada cliente y, finalmente, se digitaron los números de verificación de la tarjeta, los que se encuentran al reverso de aquella, destinados éstos a confirmar que quien efectúa la transacción en curso, se encuentra en poder del instrumento de comercio.

Precisa que, al momento de efectuar el reclamo, con fecha 15 de Diciembre de 2020, el mismo día de las transacciones cuestionadas, la demandada no señaló haber sufrido ni el robo, hurto o extravío de sus tarjetas, lo que en atención a las medidas de seguridad requeridas por el Banco para realizar las transacciones entredichas online, deja en evidencia, a su juicio, que las mismas habrían sido realizadas por ella, o bien con ocasión de su negligencia al permitir que un tercero mantuviera su tarjeta y conociera sus claves, necesarias e imprescindibles para efectuar las operaciones que se desconocen.



Hace presente que a esa época, su tarjeta de coordenadas se encontraba vigente, sin existir constancias de haber sido aquella robada, hurtada o extraviada, con lo cual concluye, que la única persona que podía saber las coordenadas es la propia clienta, con su tarjeta, a no ser que haya copiado aquella, por ejemplo, sacando una fotografía o dejándola sin el resguardo requerido libre para que terceros la utilicen, supuestos que estima, implican dolo al menos eventual, o culpa grave de su parte.

Luego, precisa el modus operandi para efectuar compras a través de una plataforma on line con tarjetas de crédito.

En tal escenario, sostuvo que, conforme lo dispuesto en el artículo 1547, inciso 3°, del Código Civil, correspondía a la usuaria demandada invocar o acreditar alguna eximente de responsabilidad, lo que no ocurrió en este caso, por lo que entiende que malamente el Juez puede asumirlo y derechamente suplirlo incurriendo en los que califica de sendos errores, pues debió haber aplicado la presunción de responsabilidad que al efecto establece la norma legal citada condenando a la usuaria por culpa grave en el cuidado de sus operaciones financieras, a devolver las 35 UF que le abonó el Banco en su oportunidad y haciéndola responsable de la diferencia, cuestión que solicita a esta Corte se revise y, en definitiva, se acoja la demanda, con expresa condena en costas.

Indicó que a la época de las transacciones reclamadas, el Banco no sufrió vulneración alguna de seguridad a los datos ni a la infraestructura del banco ni aún en fechas coetáneas con aquellas, lo que es un indicio de que se realizaron las operaciones en un ambiente seguro.

Por último, en relación a la objeción a la prueba documental de su parte, agregó que aquella debió ser rechazada, por tratarse de observaciones al valor probatorio de los documentos, pero no de objeciones propiamente tales, conforme lo dispuesto en el artículo 346, del Código de Procedimiento Civil.



Además, señaló, conforme a lo dispuesto en artículo 14, de la Ley 18.287, es facultad privativa del sentenciador dar valor probatorio conforme a las reglas de la sana crítica, y las razones fundantes de las objeciones, se refieren más bien a aquellas propias de la prueba legal tasada regulada en el Código de Procedimiento Civil, lo que en estos autos no resulta aplicable, correspondiendo el rechazo de tales planteamientos, considerando, asimismo, que debió tomarse en cuenta la multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia de los antecedentes allegados al proceso, todo lo cual, sin embargo, no ocurrió.

Afirmó, que al resolver como lo hizo el Juez del grado, determinó el valor probatorio de la prueba en virtud de la prueba tasada, haciendo caso omiso a la norma imperativa de la ley especial, sin que se hayan dado argumentos en el fallo acorde con las normas de la sana crítica para desestimar la pretensión.

Finaliza sus alegaciones, señalando que, además, de rechazar la demanda, la sentencia incurre en ultra petita, al obligar al Banco Santander a restituir la suma total de \$3.024.554, cifra que no se ajusta a la realidad porque a ella debe descontarse lo ya abonado a la demandada, ascendente a 35 UF y, por otro lado, expresa debe ser eximida de la condena en costas que le ha sido impuesta, por cuanto ha tenido motivos plausibles para litigar, en los términos a que se refiere el artículo 144, del Código de Procedimiento Civil.

SEGUNDO: Que, la sentencia impugnada, como se adelantó, determinó como hecho no litigioso, que los movimientos reclamados y que son el objeto de la controversia, se realizaron el día 15 de Diciembre de 2020, los que alcanzan la suma de \$3.024.554.

Bajo tal aserto, el Juez sostiene que si bien le asiste a la demandante institución bancaria, la facultad de perseguir actuaciones dolosas o ejecutadas con culpa grave, la misma norma le impone la obligación previa de recopilación de antecedentes que acrediten la existencia del dolo o culpa, lo que de acuerdo con la prueba allegada,



al haber resultado objetada y acogida tal incidencia, y por ende, carente de valor probatorio, no concurre en autos, por no existir probanzas que permitan configurar la existencia del dolo o culpa grave que se acusa respecto de la usuaria de tarjeta de crédito demandada.

TERCERO: Que, en relación a la objeción documental planteada por la demandada, respecto de los únicos documentos presentados por la demandante, esto es, un certificado, rolante a fojas 13, emitido por la Jefe de Monitoreo y Prevención de Fraudes, del mismo Banco Santander, de 22 de Diciembre de 2020 y, un Informe Pericial, a fojas 14 y siguientes, correspondiente a un Perito Judicial Informático que lo evacuó con fecha 2 de Octubre de 2020; aquellos fueron privados de valor probatorio por no haber concurrido a estrado las personas a cuyo nombre aparecen otorgados, y ello, conforme lo dispuesto en el artículo 346, N°1, del Código de Procedimiento Civil.

CUARTO: Que, en cuanto a la objeción antedicha, si bien aquella se encuentra en el cuerpo del escrito de apelación, contenida en un acápite especial, en que se argumenta por la recurrente los motivos por los cuales, entiende, debió rechazarse tal incidencia, lo cierto es que, en el petitorio mismo del recurso, al solicitar la revocación del fallo que se impugna, no se pide cuestión alguna al respecto, en orden a facultar a este Tribunal para revocar la decisión adoptada en aquella parte, de manera tal que, al no indicar la decisión que se pretende se dicte en su reemplazo, en tal acápite de la sentencia, carece esta Corte de la competencia que se precisa, y ello sin perjuicio de la facultad que al efecto confiere el artículo 35, de la Ley 18.287, la que no se estima del caso ejercer, de acuerdo a lo que seguidamente se razonará.

QUINTO: Que, quedando a firme la objeción de la prueba documental rendida por Banco Santander Chile S.A., única aportada por su parte para sostener la existencia de dolo o culpa grave de la usuaria demandada, no existen antecedentes en el proceso que permitan tener por acreditado que las operaciones que desconoció la



usuaria fueron autorizadas por ésta, encontrándose registradas a su nombre.

De esta manera, solo se cuenta con el registro de las operaciones en cuestión y que ascienden a \$3.024.554, más ello, resulta inepto para demostrar la autoría de las transacciones en la forma que se acusa, registro al que incluso la misma ley ha privado para permitir adquirir tal convencimiento, desde que al Banco demandante se le exige, para incoar la acción en estudio, “recopilar antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usurario”, conforme lo estatuye el artículo 5, inciso 3, de la Ley 20.009.

Sobre este punto, la recurrente alega la inobservancia de lo dispuesto en el artículo 1547, inciso 3°, del Código Civil, exigiendo que el usuario demandado pruebe la diligencia o cuidado que ha debido emplear en las transacciones efectuadas con la tarjeta de crédito de que es titular, norma ésta que, ante el claro tenor literal, e imperativo, de la norma especial citada precedentemente, resulta inaplicable desde que, el espíritu de la Ley 20.009, de protección a los Usuarios de Tarjetas de Crédito, no es sino limitar la responsabilidad del tarjetahabiente, imponiendo al emisor de la tarjeta, la carga de probar que las operaciones se efectuaron por su titular o que fueron ejecutadas con dolo o culpa grave de éste, lo que evidentemente en autos no ha acontecido.

SEXTO: Que, sin perjuicio de lo razonado, considerando el efecto de la objeción documental acogida por el Juez de la instancia, en el considerando noveno de la sentencia en alzada, igualmente se valoran los aludidos documentos aportados por el Banco demandante, de manera tal que aun valorándose éstos, carecían de mérito para tener por acreditado el dolo o culpa grave de la usuaria, por tratarse el primero de ello, un certificado del Departamento de Fraudes de la entidad Bancaria, de un documento que contiene afirmaciones sin un correlato fáctico que permita deducir algún indicio, y el segundo, de un



informe pericial genérico, elaborado en fecha anterior a las operaciones reclamadas y que se efectuaron el 15 de Diciembre de 2020, con lo cual, resulta indiscutible la falta de prueba avizorada.

SÉPTIMO: Que, no obstante lo expresado precedentemente, a fojas 68, consta declaración de la demandada, prestada ante Policía de Investigaciones con ocasión de la denuncia formulada el mismo día y en razón de los mismos hechos materia de autos, en la cual expresamente señaló: *“...el día de hoy siendo las 12:00 aproximadamente, recibí un llamado telefónico por parte de la central del Banco, donde me manifestaron que se habían realizado varias transacciones, entregándoles como respuesta que yo no había efectuado ninguna en el día de hoy. “*, de la cual, conforme a las máximas de la experiencia, puede concluirse que, incluso para el Banco demandante, las operaciones reclamadas resultaron sospechosas al momento de efectuarse aquellas, conforme a los procesos de seguridad que tiene implementado y que dio a conocer en autos, por lo cual procedió a advertir a la demandada, oportunidad en que de inmediato se percata de aquellas, las desconoce y se sigue el procedimiento de rigor, desconociéndose a la fecha, la persona que efectuó las transacciones y la forma en que ello pudo ocurrir, solo existiendo el mero registro que nada permite establecer al efecto.

OCTAVO: Que, respecto a la petición de revocar la sentencia en aquella parte que, tras rechazar la demanda ordena restituir, la suma de \$3.024.554, reajustada, de acuerdo lo mandata el artículo 5, inciso 4°, de la Ley 20.009, a objeto que esta Corte descuente de dicho monto el abono normativo de 35 U.F., ya depositados a la demandada, con ocasión del reclamo de las operaciones materia de autos, lo cierto es que no existe en los antecedentes que obran en el proceso, constancia alguna de haberse efectuado el abono a la Sra. Pradenas, más que las propias afirmaciones de la recurrente, circunstancia que impide acceder en este punto al recurso incoado, debiendo la demandante restituir a la usuaria el monto a que resultó



condenada.

NOVENO: Que, por último, en relación a la petición de revocar la condena en costas, solicitada por la parte recurrente, el Tribunal, habida consideración a que la demandante sin contar con antecedentes que le eran obligatorios reunir para acreditar el dolo o culpa grave cuya declaración pretendía, más allá del simple registro de las operaciones cuestionadas, de igual forma interpuso la acción en contra de la tarjetahabiente, obligándola a contratar asesoría letrada, procurando que aquella acreditara la diligencia y cuidado en la utilización de la tarjeta de que era titular, y ello, con total inobservancia a las normas especiales que para la materia en análisis se han establecido, las que ponen de cargo de la entidad financiera, probar el dolo o culpa grave que se sostiene, todo lo cual permite estimar que la recurrente no tuvo motivos plausibles para litigar, resultando totalmente vencida en primera instancia y por lo mismo, carece de plausibilidad la apelación que ha deducido en contra de tal decisión y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 144, del Código de Procedimiento Civil, Normas Comunes a Todo Procedimiento, se confirmará la sentencia en aquella parte, además, de resultar condenada al pago de las costas del recurso, por no concurrir los presupuestos que la norma exige como para eximirla de las mismas.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y visto, además, lo establecido en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE DECLARA** que:

SE RECHAZA Y NO SE HACE LUGAR al recurso de apelación deducido por el abogado don Alberto Sordo Bisbal, en representación de la demandante, de fojas 95 y siguientes y, en consecuencia, **SE CONFIRMA**, con costas, la sentencia de fecha veinticuatro de Junio del año dos mil veintiuno, rolante de fojas 86 a 90, en cuanto por ella se acoge la objeción documental de fojas 64 y se rechaza la demanda declarativa de existencia de dolo o culpa grave, del artículo 5, de la Ley 20.009, con costas, y que ordenó al Banco Santander Chile S.A.,



a restituir la suma de \$3.024.554.-, reajustada, por concepto de las operaciones reclamadas; rechazándose, por tanto, la petición principal, y solicitudes subsidiarias interpuestas por el citado abogado, en representación de la demandante de autos, en el recurso de apelación objeto de esta sentencia.

Notifíquese, regístrese y devuélvanse en su oportunidad.

Redacción del Ministro Titular, don Pedro Alejandro Castro Espinoza.

Rol N°40-2021 (Policía Local)



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Coyhaique integrada por Ministro Presidente Sergio Fernando Mora V. y los Ministros (as) Jose Ignacio Mora T., Pedro Alejandro Castro E. Coyhaique, veinticuatro de septiembre de dos mil veintiuno.

En Coyhaique, a veinticuatro de septiembre de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

