

Santiago, cinco de febrero de dos mil veintiséis.

VISTOS:

En estos autos Rol Corte Suprema N°18.161-2024, se ha conocido el recurso de queja deducido por el abogado Ricardo Márquez Acevedo, en representación de Constructora Mafero Ltda. (en adelante quejosa, la empresa, cliente o demandada), en contra de las Ministras de la Corte de Apelaciones de Santiago señora María Catalina González Torres, señora Celia Catalán Romero y el Fiscal Judicial señor Jaime Salas Astrain, por la falta o abuso grave en que habrían incurrido al dictar la sentencia de segunda instancia de fecha veinte de mayo de dos mil veinticuatro. Dicho fallo revocó, en lo apelado, la decisión de primer grado de catorce de mayo de dos mil veintidós, pronunciada en los autos Rol N°5124-2021 del Juzgado de Policía Local de La Reina, y en su lugar acogió la demanda deducida por el Banco de Crédito e Inversiones (en lo sucesivo el banco), de conformidad con el artículo 5 de la Ley N°20.009, declarando que la cliente actuó con negligencia grave. En consecuencia, dejó sin efecto la restitución de fondos parcial previamente efectuada, equivalente a 35 Unidades de Fomento, y ordenó a la empresa restituir dicha suma, con los reajustes e intereses que el fallo indica.

Con base en lo anterior, la quejosa solicita acoger el aludido medio de impugnación, se revoque la sentencia de segunda instancia y, en su lugar, se rechace parcialmente la querrela y demanda interpuesta en contra de la empresa que representa, sólo en relación con las transferencias hechas desde su cuenta corriente por la suma de \$1.700.000 y \$5.080.000, ambas realizadas el 22 de junio de 2021, a las 12:40 y 12:59 horas, respectivamente, las que no pueden atribuirse a su culpa grave o dolo.

Informando los jueces recurridos, refirieron que su decisión jurisdiccional se basó exclusivamente en las alegaciones y pruebas vertidas y producidas por las partes, adquiriendo convicción acerca de la culpa grave de la empresa demandada que facilitó la comisión del delito que le afectó, de manera que



correspondía revocar la sentencia apelada y acoger la demanda deducida por el banco, ordenando a la empresa demandada la restitución del anticipo de garantía recibida.

Encontrándose en estado la causa, se trajeron los autos en relación.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la impugnante de queja denuncia que los recurridos fallaron el asunto litigioso con falta o abuso grave al revocar la sentencia de primera instancia que había desestimado la demanda interpuesta por el Banco de Crédito e Inversiones, de conformidad a lo previsto en el artículo 5 de la Ley 20.009, por no haberse acreditado que su representada actuó con culpa grave, declarando, en su lugar, que obró con grave negligencia.

Explica que los hechos objeto del proceso son tres transferencias electrónicas realizadas desde la cuenta corriente de la empresa, el martes 22 de junio de 2021, por \$1.600.000, \$1.700.000 y \$5.080.000, a las 12:09 hrs., 12:40 hrs. y 12:59 hrs., respectivamente.

Asegura que la sentencia impugnada solo se avoca a analizar la conducta de su representada respecto de la primera transferencia realizada, sin que exista material probatorio, ni fundamentos para sostener que las dos transferencias que le sucedieron hayan tenido como base la conducta descuidada de su representada. Insiste en que únicamente entregó al interlocutor que se identificó como ejecutivo del banco, los tres últimos números de serie del dispositivo multipass, contenidos en su parte posterior, pero aún de sostenerse que su representada entregó información reservada, ello sólo permitiría sostener un actuar negligente respecto de la primera transacción fraudulenta, no así las dos posteriores, las que necesariamente se efectuaron con los números que arrojaba el dispositivo de seguridad en dos oportunidades diversas a la primera, sin que exista evidencia de ello, las que, por consiguiente, resultan imposibles atribuir a la empresa demandada, sino más bien a la falta de cuidados y medidas de seguridad que el banco



demandante debe desplegar, de conformidad a lo previsto en la Ley N° 20.009, todo lo cual no fue advertido por los jueces recurridos, omisión que configura la primera falta o abuso grave que denuncia en la acción intentada.

Añade que, a diferencia del fallo de primer grado, los jueces recurridos tampoco mencionan en la sentencia impugnada, las medidas de seguridad que debía desplegar la entidad bancaria, de conformidad a lo previsto en las letras a), b), c) y d) del artículo 6 de la Ley N° 20.009, incurriéndose en una segunda falta o abuso grave, pues acogió la demanda pese a que el banco demandante no cumplió con el deber de resguardo previsto en las normas antes aludidas, toda vez que no monitoreó las transferencias efectuadas, no activó las alertas para operaciones sospechosas, no identificó patrones de conducta de la cuentacorrentista, no estableció límites a las transferencias diarias que se podían realizar y no se enviaron correos electrónicos informando cada una de las transferencias realizadas, medidas que de haberse adoptado por el banco, pudo haberse evitado al menos las dos últimas transacciones fraudulentas y lo hacen responsable de las consecuencias lesivas del fraude sufrido por la demandada.

Finaliza solicitando se revoque el fallo impugnado y se rechace parcialmente la demanda interpuesta en contra de la empresa demandada, sólo en relación con las transferencias hechas desde la cuenta corriente de la demandada por las sumas de \$1.700.000 y \$5.080.000, en vista que no pueden atribuirse a culpa grave o dolo de mi representado y, para el caso de estimarlo necesario, aplicar las sanciones disciplinarias que correspondan.

SEGUNDO: Que, como cuestión preliminar y para una mejor comprensión del conflicto, se hará constar que la discusión entre las partes y en lo medular, giró en torno a las siguientes alegaciones:

a) El banco demandante refiere que tras la denuncia efectuada por la demandada, dando cuenta de tres transferencias realizadas desde su cuenta corriente el día 22 de junio de 2022, por \$1.600.000, \$1.700.000 y \$5.080.000,



las que calificó de fraudulentas, se instruyó una investigación sobre esas operaciones, su comportamiento transaccional vía web y considerando especialmente el reconocimiento expreso de la demandada de haber entregado información a un tercero, le permitieron determinar que las transacciones desconocidas fueron realizadas mediando culpa grave del cliente. Para fundar esta conclusión, señala que las transferencias electrónicas fueron realizadas a través del sitio privado del banco, mediante el ingreso de un segundo factor de autenticación, consistente en una segunda clave entregada por el dispositivo denominado “multipass”, que es único, de uso personal y confidencial del cliente, que entrega claves aleatorias de seis dígitos cada sesenta segundos, no resultando posible realizar transferencia alguna con la sola entrega parcial del número de serie que el representante legal de la demandada señala haber entregado a quien, además, se identificó como ejecutivo de otro banco y que no correspondía al ejecutivo asignado, no resultando admisible que haya tratado asuntos bancarios con un desconocido, a través de un número de teléfono no identificado.

En virtud de la referida denuncia, el Banco demandante restituyó a la empresa cuentacorrentista la suma de \$1.039.222, correspondiente a 35 Unidades de Fomento que ordena el artículo 5 de la Ley N°20.009, solicitando sea restituido dicho monto, atendido que la demandada actuó con culpa grave, de manera que el banco se encuentra exonerado de responsabilidad en las operaciones realizadas de forma fraudulentas.

b) La empresa demandada, Constructora Mafero Limitada, indicó que con fecha 23 de junio de 2021, su representante legal realizó un reclamo ante el demandante Banco de Crédito e Inversiones, objetando tres transferencias bancarias realizadas por terceros el día anterior, por un total de \$8.380.000, a las 12:09, 12:40 y 12:59 horas, respectivamente, desde la cuenta corriente de la empresa, tras recibir una llamada telefónica de un ejecutivo del Banco de Chile que le había informado que en conjunto con el BCI -demandante- estaban



realizando cambios de digipass, tarjetas y otros productos, requiriéndole confirmar la información confidencial a la que únicamente el banco podía acceder, como su nombre completo, número de rut y de cuenta corriente, el domicilio de la empresa y número de serie del dispositivo digipass, entre otros, que el interlocutor señaló, limitándose a entregar los últimos tres números del digipass que le fueron solicitados, tras lo cual le fue informado que recibiría las nuevas tarjetas y dispositivo de seguridad en la sucursal bancaria que le fue señalada, aseverando que no realizó ninguna transferencia. Agrega que las tres transacciones fueron realizadas en menos de una hora y no recibió un correo electrónico del banco informándoles de ellas, ni se le envió una tercera clave para la creación de una nueva cuenta, como tampoco fue alertado de transacciones sospechosas, todo lo cual descarta la culpa grave que se le atribuye.

c) El motivo por el cual el banco atribuye negligencia grave a la demandada se refiere a que, como resultado de una investigación interna, concluyó que la operatoria de las transacciones cuestionadas no revelan características extrañas o anormales que induzcan a pensar en un eventual origen irregular de ellas, ante lo cual, estima que la única posibilidad concreta es que hayan sido efectuadas por una persona que tuvo acceso a las claves de identificación personal y confidencial del cliente, para con ello acceder a la aplicación del sistema y disponer las operaciones, procesamiento que aparecen realizados fuera del ámbito del BCI y ajustados a los procedimientos normales de operación.

d) Por último, resultará útil considerar que la demandante acompañó múltiple prueba documental tendiente a acreditar la operatoria en que fueron realizadas las transferencias cuestionadas, la transcripción de la conversación telefónica sostenida entre una ejecutiva del banco demandante y el representante de la cuentacorrentista, el día 24 de junio de 2021, así como el registro de audio de la aludida conversación. Además contó con la declaración



del testigo Humberto Cortés Miranda, integrante del equipo de investigación de fraudes del Banco BCI a quien le correspondió analizar el reclamo presentado por la demandada y la absolución de posiciones de su representante legal. A su turno, la demandada acompañó únicamente copia de la escritura pública en la que consta la personería con la que comparece su mandatario.

TERCERO: Que, el tribunal de primera instancia rechazó la demanda impetrada por el banco, de conformidad a lo previsto en el 5 de la Ley N°20.009, por estimar que en la especie no se acreditó la culpa grave con la que habría actuado la empresa demandada, por cuanto consideró que si la demandante hubiera dado cumplimiento a las obligaciones de seguridad señaladas en el artículo 6 de la ley en comento, habría generado condiciones que le permitieran a la demandada tomar conocimiento de las operaciones objetadas, desde que el banco no acreditó el envío de un correo electrónico al cliente con la información necesaria dando cuenta de la creación de nuevos destinatarios.

CUARTO: Que, en contra de esta sentencia el banco se alzó en apelación y, conociendo del recurso, el Tribunal *ad quem*, la revocó, acogiendo la demanda en todas sus partes, dejando sin efecto la restitución de fondos parcial que le había hecho la actora por el equivalente a 35 Unidades de Fomento, disponiendo que la demandada debía restituir dicha suma al Banco de Crédito e Inversiones, debidamente reajustada.

En el fallo de segunda instancia hizo alusión que el representante de la empresa demandada, al absolver posiciones reconoció haber recibido una llamada telefónica, señalándole su interlocutor que era ejecutivo del Banco de Chile (entidad financiera distinta de la que es cliente), entregándole datos personales e informándole que estaba realizando una campaña conjunta con el Banco demandante de renovación de productos por motivos de seguridad, razón por la que le solicitó los tres últimos números que aparecían atrás de su dispositivo multipass que tenía en su poder, los que fueron proporcionados por



la demandada, indicándosele que le iban a enviar a la sucursal señalada sus nuevas tarjetas, proceder que dejaría en evidencia el descuido grave en que incurrió la demandada, desde que ello permitió que terceros tomaran el control de su cuenta corriente y se realizaran transacciones por la suma total de \$8.380.000.

QUINTO: Que, teniendo en consideración los antecedentes indicados, lo que corresponde a esta Corte es dilucidar si, en el caso *sub lite*, los jueces de alzada recurridos incurrieron en faltas y abusos graves que hagan procedente el recurso de queja que se intenta en su contra por la empresa recurrente.

Para hacerlo, habrá que comenzar considerando que la empresa demandada alega la omisión de ponderación de los antecedentes y la contravención formal al artículo 6 letras a), b), c) y d) de Ley N°20.009, respecto de la segunda y tercera transferencia electrónica que califica de fraudulenta, desde que todos los reproches en que se apoya la decisión adoptada por los jueces recurridos, dicen relación únicamente con la primera transacción, no así con las demás transacciones.

En lo que respecta al primero de los reproches, el quejoso alega que sin mediar prueba alguna que acredite una presunta negligencia de la empresa en la entrega de su clave de seguridad para el acceso a su cuenta corriente, los sentenciadores recurridos se limitan a dar, sin mención a antecedentes allegados al proceso, por acreditada la “culpa grave” de su parte.

Ahora, en lo relativo al segundo reproche, sostiene que la entidad bancaria no acreditó el cumplimiento de los resguardos expresamente previstos por el legislador, de cuyo oportuno cumplimiento hubiera alertado a la empresa demandada de las transacciones fraudulentas y le hubiera permitido evitar, al menos, la segunda y tercera transferencia realizada desde la cuenta corriente.

SEXTO: Que, para resolver el asunto objeto del recurso la primera consideración es que, al celebrar un contrato de cuenta corriente, el



cuentacorrentista deposita su confianza en el banco depositario —un operador especializado sobre el que pesan los deberes especiales que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, LPDC) impone al proveedor bancario y, en general, a todo proveedor—. Al tratarse de un contrato de depósito remunerado —debido a la comisión o “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.

La confianza creada por la institución bancaria descansa en que el cliente tiene la firme convicción que ella adoptará las medidas que sean eficaces para el adecuado resguardo del referido dinero. No puede desatenderse que el proveedor bancario contrae una serie de obligaciones que prevé las reglas especiales de la Ley N° 20.009, recientemente modificada por la Ley N° 21.673.

Esta ley, con su modificación, regula las “Tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude”. De acuerdo con el inciso 2° del artículo 1° de la ley, ésta se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas, incluyendo las transferencias electrónicas de fondos efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas dispuestas por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

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 autenticación asociados.

Sin embargo, el inciso 3° 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



las acciones que emanan de la ley. Es así que 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».*

Añade el inciso 4º 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.

De las normas citadas se extrae que la carga probatoria, tratándose de fraudes como el que es objeto de este recurso -transferencia a un tercero- opera de manera distinta a la que disponen las reglas generales. En efecto, habida cuenta el carácter profesional del banco o entidad financiera, que 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 acreditan “dolo o culpa grave del usuario”.

De esta manera, mientras el banco –demandante– no acredite en juicio este reproche -dolo o culpa grave de la empresa demandada-, ha de soportar las consecuencias de la transferencia fraudulenta y, por lo mismo, queda obligado a restituir el total de importe de ella a la empresa. La Ley N°20.009 impone un elevado estándar al banco o institución financiera, prácticamente le asigna el rol de garante de la seguridad de las operaciones que tienen lugar por medios electrónicos en sus páginas web y otras plataformas. Es el banco o institución financiera la que se encuentra en una mejor posición de controlar el riesgo de fraude y, por lo mismo, si se realiza, por regla, ha de soportarlo. La excepción se refiere a casos en los que el cliente o usuario actúe con dolo o



culpa grave y así lo acredite el banco o institución financiera. Mientras no ocurra una cosa como esa, la ley le obliga a restituir al cliente o usuario víctima de la operación electrónica fraudulenta.

SÉPTIMO: Que, el exigente estándar de diligencia que la ley impone a los bancos e instituciones financieras está reflejado en la regulación sectorial que, debe armonizarse con las normas de la Ley N° 20.009. Se trata del 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, que 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 autenticación 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 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, reitera lo prescrito en las normas arriba transcritas, en tanto, impone al banco o institución financiera el deber adoptar “las medidas de ciberseguridad y de otra índole adoptadas para prevenir y mitigar los riesgos de fraude”. Así, tal como lo sostiene parte de la doctrina, la regulación sectorial exige seguridad a los bancos tanto respecto del soporte como de la operación (es decir, la autenticación en la orden de pago) y el monitoreo y control de fraudes.

OCTAVO: Que, al considerar el deber de seguridad que la ley impone a los proveedores de servicios financieros y la regla especial relativa a la carga probatoria de la Ley N° 20.009 y los criterios establecidos por esta Corte en lo relativo a la definición acerca de cuándo los jueces cometen falta o abuso al momento de dictar sentencia, entre los cuales se haya la falsa apreciación de



los antecedentes y, desde luego, la abierta contravención a la norma legal, esta Corte entiende que, en el caso de *sub lite*, los recurridos dieron por establecido que la empresa demandada incurrió en una actuación negligente, apoyándose únicamente en los dichos de su representante legal que afirmó haber recibido una llamada telefónica de una persona que se identificó como ejecutivo de un banco diverso al demandante quien le informó que de manera conjunta con éste realizaban un cambio de tarjetas y dispositivos, por razones de seguridad, pidiéndole que confirmara su nombre completo, su dirección, número de cuenta corriente y número de rut, todo lo cual confirmó, pidiendo finalmente que completara los últimos tres dígitos del dispositivo de seguridad digipass (multipass) que se encuentra al reverso del mismo, los que proporcionó, tras lo cual fue informado de la sucursal donde podía ir a retirar sus nuevos productos. Este proceder, en opinión de los jueces recurridos importó que el representante legal de la demandada facilitara la realización de las operaciones cuestionadas, por configurarse una negligencia grave en el cuidado de las claves y herramientas de acceso proporcionados por el banco a su cuenta corriente, lo que excedería a las medidas de seguridad que puede adoptar el banco para impedir el daño causado.

Las preguntas que plantea el razonamiento en el que se apoyan los sentenciadores de alzada son las siguientes: ¿Resulta suficiente la circunstancia fáctica descrita para acoger la demanda del banco de restituir los fondos que habría realizado la actora por el equivalente a 35 Unidades de Fomento?, ¿Podría calificarse como negligente la conducta del representante legal de la demandada, en circunstancias que no se acreditó que éste haya entregado las claves aleatorias del dispositivo multipass, sino sólo los tres últimos dígitos del número de serie que figura al reverso del mismo?. Para ello se debe considerar que, según expuso el banco demandante en su libelo pretensor, las tres transacciones electrónicas cuestionadas fueron efectuadas desde la cuenta personal de la demandada en el sitio web de la actora,



mediante instrucciones que fueron ingresadas con el concurso de las claves de seguridad (clave de internet y multipass) asignadas a la demandada para operar en forma remota, transferencias que sólo pueden ser realizadas ingresando la clave aleatoria de seis dígitos que entrega el dispositivo multipass cada sesenta segundos. También se debe tener presente que las transferencias electrónicas objeto de la litis, efectuadas el 22 de junio de 2021, fueron las siguientes:

- 1) Transferencia electrónica efectuada a las 12:09 hrs. por \$1.600.000 a la cuenta N°17835707 del Banco Estado, correspondiente a la Cédula de Identidad N°17.835.707-7, utilizando la dirección IP 186.11.113.151;
- 2) Transferencia electrónica realizada a las 12:40 hrs. por \$1.700.000 a la cuenta N°17052078 del Banco Estado, correspondiente a la Cédula de Identidad N°17.052.078-5, empleando la dirección IP 186.11.113.151; y
- 3) Transferencia electrónica realizada a las 12:59 hrs. por \$5.080.000 a la cuenta N°795257 del Banco Santander, correspondiente a la Cédula de Identidad N°20.996.194-6, utilizando la dirección IP 186.11.113.151.

Al considerar la regulación sectorial y, por lo mismo, los deberes de seguridad impuestos al banco para evitar la comisión de fraudes, esta Corte entiende que, de no haber accedido terceros a la página web oficial del banco y a la información de la empresa demandada, su representante legal no habría proporcionado los últimos tres dígitos del número de serie del dispositivo multipass, con los que estos terceros tuvieron acceso a la clave dinámica con la que se realizaron las cuestionadas transferencias. Al plantear las cosas de esta forma, la causa de la transferencia fraudulenta fue la infracción del deber de seguridad por parte del banco demandante.



En efecto, los sentenciadores recurridos no consideraron que el representante de la empresa enfatizó que sólo entregó los tres últimos dígitos del número de serie del dispositivo multipass que se encuentran al reverso del mismo, con lo cual se habrían verificado las transacciones fraudulentas, de una manera que no ha sido dilucidada en el proceso. Entonces, si los sentenciadores recurridos sustentan su decisión en el testimonio del representante de la empresa, debieron considerarlo en toda su extensión.

En ese sentido, los jueces de segundo grado consideraron únicamente la circunstancia de que el representante legal de la demandada reconoció haber entregado información a una persona que se identificó como ejecutivo de un banco diverso al demandante, dando por establecido, sin ponderar ningún otro antecedente, una actuación temeraria o imprudente de la empresa que no resulta concluyente para tales efectos. A mayor abundamiento, aún de haberse acreditado que el representante legal de la cuentacorrentista demandada entregó a un tercero la clave dinámica de su dispositivo de seguridad, tal proceder no permite a aquél tomar el control de su cuenta corriente, como erradamente se concluyó en la sentencia impugnada, porque para ello era menester que la actora acreditara que además la demandada entregó su clave de acceso a su cuenta bancaria de internet y, todavía más, que entregó en una segunda y tercera ocasión la clave dinámica multipass con la que se habrían realizado las demás transferencias electrónicas cuestionadas —las que fueron efectuadas mediando treinta y cincuenta minutos de la primera de ellas—, nada de lo cual se acreditó.

Tampoco el banco demandante comprobó si el destinatario de las transacciones se encontraba registrado por la demandada con antelación ni la oportunidad de tal registro, el límite diario de las operaciones de esta clase para cuentacorrentistas como la demandada, el envío de mensajería electrónica alertando oportunamente de la realización de las transferencias o si



medió una modificación previa del número o correo de contacto que el cliente mantiene registrado.

Por consiguiente, al resolver en el sentido antes dicho, los recurridos invierten la carga de la prueba que, según el inciso final del artículo 3º de la Ley N° 20.009, impone al banco acreditar un actuar doloso o con culpa grave del cuenta correntista, para liberarse de su obligación de restituir el importe defraudado. Mientras el banco emisor no lo acredite, tal y como lo indican Contardo y Carrasco, "(...) los riesgos por fraude quedan asignados en lo fundamental al "emisor". Añaden 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 consecuencia, la actuación del representante legal de la empresa dista ostensiblemente de ser calificada como dolosa o con culpa grave.

NOVENO: Que, además, deberá considerarse que el banco, al autorizar tres transferencias electrónicas, una de las cuales lo fue por un monto superior a cinco millones de pesos, no adoptó ninguna medida de seguridad para evitar el fraude por parte del tercero.

Sobre este punto —es decir, sobre la obligación de seguridad que pesa sobre las instituciones financieras según la Ley N°20.009— convendrá añadir que el hecho de que la "ventana" se haya abierto una vez que el cuentacorrentista entregó en una ocasión información privada, con la que



terceros accedieron a su cuenta bancaria, utilizando las claves de seguridad asignadas para operar remotamente, esto es, clave de la cuenta de internet y clave dinámica multipass en otras dos operaciones posteriores, indica que el ilícito tuvo lugar dentro de la esfera de control del Banco demandante y que, a falta de una norma expresa, consideraciones elementales aconsejan que el riesgo se adjudique a quien está en mejores condiciones de controlarlo, esto es, el Banco y no el usuario.

De esta manera, el hecho de que las cosas sucedieron como se acaba de indicar constituye un antecedente suficientemente persuasivo de que el Banco demandante no cumplió con su obligación de seguridad: *res ipsa loquitur*.

DÉCIMO: Que, en consecuencia, al haber sido acreditadas las transferencias indebidas y no consentidas de \$1.600.000, \$1.700.000 y \$5.080.000, desde la cuenta corriente de la empresa demandada hacia la cuenta de una tercera persona y no habiendo sido demostrado que para la realización de las dos últimas, la empresa demandada desplegó un actuar atribuible a culpa grave o dolo, sólo quedaba rechazar parcialmente la demanda impetrada por la entidad financiera, de conformidad a lo previsto en el artículo 5 de la Ley N°20.009, acogiendo la misma, sólo respecto de la primera transacción, en los términos que ha sido solicitado en la acción disciplinaria intentada. Sin embargo, como se desarrolló anteriormente, al establecer -erradamente- los recurridos que la responsabilidad derivada de las transferencias electrónicas fraudulentas debía ser asumida por la empresa en función de haber obrado negligentemente, careciendo de elementos concretos para arribar a tal deducción, se efectuó una falsa apreciación de los antecedentes que detonó en la configuración de una de las alegaciones en las que se apoya el recurso disciplinario incoado, motivo por el que éste será acogido, en los términos solicitados, tornándose innecesario el análisis de la segunda reclamación vertida en el libelo recursivo.



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 las Ministras de la Corte de Apelaciones de Santiago, señora María Catalina González Torres, señora Celia Catalán Romero y el Fiscal Judicial señor Jaime Salas Astrain, por haber dictado con falta o abuso la sentencia de segunda instancia de veinte de mayo de dos mil veinticuatro, **quedando ésta sin efecto**, y en su lugar se resuelve que se **CONFIRMA**, sin costas del recurso, la sentencia definitiva de catorce de marzo de dos mil veintidós, pronunciada en los autos Rol 5124-2021, del Juzgado de Policía Local de La Reina, sólo en cuanto rechazó la demanda impetrada respecto a las transferencias electrónicas efectuadas el 22 de junio de 2021, por las sumas de \$1.700.000 y 5.080.000, y se la **REVOCA** respecto a la transferencia electrónica realizada el mismo día, por la suma de \$1.600.000, disponiendo en su lugar que la misma queda acogida, por haber actuado la empresa demandada con culpa grave a su respecto.

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°756-2022 de la Corte de Apelaciones de Santiago y Rol N°5124-2021 del Juzgado de Policía Local de La Reina. Hecho, archívese.

Rol N°18.161-2024.

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sr. Manuel Antonio Valderrama R., Sra. María Cristina Gajardo H., el Ministro Suplente Sr. Roberto Contreras O., y los Abogados Integrantes Sra. Pía Tavolari G., y Sr. Eduardo Gandulfo R. No firma la Ministra Sra. Gajardo y el Ministro Suplente Sr. Contreras, no obstante haber estado en la vista de la



causa y acuerdo del fallo, por estar con feriado legal y por haber concluido su período de suplencia, respectivamente.



En Santiago, a cinco de febrero de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

