

Santiago, trece de abril de dos mil veintiséis.

Vistos:

En estos autos N°30.410-2025, comparece la abogada doña Marissa Baldazzi López, en representación de don Ignacio Valverde Meyer, quien recurre de queja en contra de las Ministras Integrantes de la Decimotercera de la Corte de Apelaciones de Santiago, en lo que respecta a la sentencia de veintiocho de julio de dos mil veinticinco, en el ingreso N°137-2023-Policia Local, por la cual se revocó la sentencia de primera instancia y condenó a su defendido a restituir al Banco BCI —en adelante, BCI— la suma recibida por concepto de abono normativo, autorizándose a BCI para dejar sin efecto las cancelaciones que hubiera cursado, producto de los hechos conocidos en dicho proceso.

Explica que, derivado del uso fraudulento de la tarjeta de crédito bancaria de su representado, lo cual se habría verificado en horas de la madrugada del 27 de febrero de 2022, oportunidad en la cual, luego del pago de una cuenta en un local nocturno, la tarjeta bancaria fue cambiada por otra, con datos de un tercero. Afirma que, durante la mañana de ese día, solicitó de inmediato el bloqueo de la tarjeta, cumpliendo con su deber de manera diligente, apenas tomó conocimiento del delito del cual estaba siendo víctima. En dicho contexto, y en el ejercicio del derecho consagrado en el artículo 5° de la ley N°20.009, formuló por escrito el respectivo reclamo a BCI, solicitando la restitución de los fondos sustraídos, de manera fraudulenta, aportando todos los antecedentes disponibles para ello.

El 23 de marzo de 2022, BCI interpuso demanda especial de la ley N°21.234 —la cual introdujo una serie de modificaciones a la ley N°20.009— en contra de don Ignacio Valverde Meyer, bajo el N°2.168-15-2022, seguida ante el Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea, la cual se fundó en la supuesta existencia del supuesto de culpa grave o dolo, de su representado, en los eventos descritos. El 15 de diciembre de 2022, se dictó la sentencia de primera



instancia, la cual rechazó la demanda interpuesta por BCI en contra del recurrente, fundada esencialmente en el deber del banco emisor de adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar la comisión de ilícitos y resguardar la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la ley N°20.009. En la misma línea, el fallo estableció que el conjunto de intentos de transacción realizadas por montos decrecientes, y en forma consecutiva con la tarjeta del demandado —las cuales no fueron cursadas por no tener fondos suficientes y en una de ellas se equivocaron de número de pin— deberían, al menos, haber llamado la atención del área de prevención de fraudes de BCI. Por otro lado, la sentencia concluye que el conjunto de medios de prueba aportados en el proceso judicial permite evidenciar que su defendido no tiene la habitualidad de efectuar transacciones por el monto de la millonaria operación que desconoce y que dio lugar a la demanda, lo cual también debió alertar a la entidad bancaria demandante.

BCI apeló, argumentando, en síntesis, que don Ignacio Valverde Meyer supuestamente habría incurrido en una negligencia grave en el cumplimiento de su deber de custodiar la tarjeta, siendo primera vez en todo el proceso en que BCI alega aquello, pues la demanda no contiene mención alguna a la supuesta negligencia del recurrente.

Por sentencia de 28 de julio de 2025, la Decimotercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago revocó la sentencia de primer grado y, en su lugar, acogió la querella interpuesta por la referida entidad bancaria en contra del recurrente, afirmando que el recurrente habría actuado con negligencia grave, por cuanto supuestamente descuidó su tarjeta y su clave secreta. Asimismo, señala equivocadamente que habría desatendido los avisos que el banco le remitió al tiempo de producirse los pagos.

Las faltas graves o abuso que denuncia, con ocasión de su arbitrio de queja, en primer lugar se fundan en que la sentencia recurrida hace propia la recalificación subrepticia del delito cometido en contra de su representado,



soslayando el hecho de que la calificación del delito fue determinada por el propio banco estimando procedente el reintegro de la suma de UF 35, de conformidad con el artículo 5° de la ley N°21.234, desatiende el hecho de que la oportunidad legal para calificar la cobertura del ilícito por parte de BCI, había precluido a la época de presentación de la demanda, pese a lo cual pretende eludir el cumplimiento de su obligación de devolución del dinero, conforme a la ley.

Asimismo, afirma que yerran las sentenciadoras al establecer que su defendido habría actuado con el más alto estándar de negligencia existente en nuestro ordenamiento jurídico, como lo es la culpa grave. Ello, en circunstancias que la prueba incorporada al juicio no solo evidencia que don Ignacio Valverde Meyer actuó con la diligencia media, esta es, aquella que las personas emplean ordinariamente en sus negocios, sino que actuó con gran diligencia una vez que se percató del delito del cual había sido víctima. Del solo mérito de autos y de toda la prueba rendida se acreditó que su representado recibió una tarjeta exactamente igual a la suya y, como cualquier persona promedio, no se percató de que tenía un nombre y número distinto.

En tercer lugar, denuncia que la sentencia recurrida hace caso omiso al hecho que la propia demandante incurrió en negligencia al no bloquear automáticamente la transacción ilícita ejecutada con la tarjeta de crédito de su representado, toda vez que, previo a dicha transacción, hubo una serie de intentos que si fueron bloqueados automáticamente por el propio banco, infringiendo su deber de contar con un sistema efectivo de monitoreo de actividad sospechosa en conformidad con el artículo 6° de la ley N°20.009.

Por lo anterior, pide acoger el presente recurso de queja, y se ordene la enmienda del fallo impugnado, confirmando el fallo de primer grado, y disponiendo de las medidas disciplinarias que estime pertinente conforme al mérito de autos.



Al informar, las recurridas explicaron que decidieron revocar la sentencia apelada y acoger la demanda deducida por BCI en contra de don Ignacio Valverde Meyer, declarando que el demandado deberá restituir el abono normativo efectuado por el banco que asciende a la suma de \$1.107.169, más los intereses y reajustes desde que la sentencia quede ejecutoriada. A través del mismo fallo, se autorizó a BCI para dejar sin efecto la cancelación de los cargos que dieron origen a esta demanda, sin costas.

Explican que, para decidir de ese modo, tomaron en consideración la prueba rendida ante el tribunal *a quo*, ponderada de acuerdo con las reglas de la sana crítica e interpretando los preceptos legales atinentes al caso, dando las razones de hecho y jurídicas que le sirven de fundamento. Esta interpretación difiere de la sostenida por la recurrente, quien discrepa en la forma en que apreciaron los antecedentes y aplicaron las normas legales llamadas a resolver la controversia, pero ello no implica que incurriesen en falta o abuso al pronunciarla.

Por dictamen de 8 de octubre de 2025, se trajeron los autos en relación.

Considerando:

Primero: Que, la resolución que motiva la queja es aquella dictada por la Decimotercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, que revocó el fallo de primer grado, pronunciado el 15 de diciembre de 2022 por el Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea, en el proceso N°2.168-15-2022, que rechazó la demanda interpuesta por BCI en contra del recurrente, fundada esencialmente en el deber del banco emisor de adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar la comisión de ilícitos y resguardar la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la ley N°20.009 y, en su lugar, decidió revocarla, condenando al quejoso a restituir al banco BCI la suma recibida por concepto de abono normativo y autorizándose también a la institución bancaria para dejar sin efecto las



cancelaciones que hubiera cursado producto de los hechos conocidos en dicho proceso.

Segundo: Que, como cuestión previa, conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones judiciales pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad judicial, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho.

Tercero: Que, como se evidencia de una atenta lectura del recurso intentado, en éste se cuestionan las conclusiones que alcanzan los jueces recurridos, al acceder a la acción especial deducida por BCI en contra del quejoso, al establecer que, en las operaciones catalogadas de fraudulentas, el recurrente actuó de manera negligente al no resguardar su tarjeta de crédito ni su clave personal.

Cuarto: Que, en tal entendimiento, la decisión de las recurridas, contrastada con las argumentaciones del quejoso, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de los hechos en el fallo y de sí éstos configuran las infracciones invocadas por BCI en cuanto al grado de diligencia del demandado en el uso de su tarjeta de crédito, conforme a la prueba rendida, la que fue soberanamente ponderada por las sentenciadoras de la resolución recurrida, diferencia interpretativa que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición del libelo de excepción en estudio, de manera tal, que como ha sostenido reiteradamente este Tribunal, el no compartirse una determinada posición frente al sentido o alcance de una norma jurídica no puede constituir falta o abuso grave que amerite la imposición de sanciones por la vía disciplinaria, pues se trata de la aplicación del derecho a los hechos sentados, actuación propia de la labor jurisdiccional.



Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja interpuesto por la abogada doña Marissa Baldazzi López, en representación de don Ignacio Valverde Meyer, en contra de la sentencia de veintiocho de julio de dos mil veinticinco, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago en el ingreso N°137-2023.

Se previene que los Ministros Sres. Llanos y Zepeda si bien concurren a la decisión de rechazo del recurso de queja, estuvieron por entrar de oficio a la decisión impugnada e invalidarla a fin de confirmar la sentencia de primer grado, teniendo únicamente presente para ello que la prueba rendida por BCI resultó del todo feble para atribuir a don Ignacio Valverde Meyer la mayor responsabilidad que contempla la legislación civil, esto es la culpa grave, lo cual equivale al dolo en esta clase de materias.

Comuníquese lo resuelto a la Corte de Apelaciones de Santiago y al Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea.

Regístrese y archívese.

N°30.410-2025.

MANUEL ANTONIO VALDERRAMA
REBOLLEDO
MINISTRO
Fecha: 13/04/2026 13:14:03

LEOPOLDO ANDRÉS LLANOS
SAGRISTÁ
MINISTRO
Fecha: 13/04/2026 13:14:04

MARIA CRISTINA GAJARDO HARBOE
MINISTRA
Fecha: 13/04/2026 13:14:04

JORGE LUIS ZEPEDA ARANCIBIA
MINISTRO
Fecha: 13/04/2026 13:13:49



EDUARDO NELSON GANDULFO
RAMIREZ
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 13/04/2026 13:14:05



Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Manuel Antonio Valderrama R., Leopoldo Andrés Llanos S., Maria Gajardo H., Jorge Luis Zepeda A. y Abogado Integrante Eduardo Nelson Gandulfo R. Santiago, trece de abril de dos mil veintiséis.

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

