C.A. de Santiago

Santiago, treinta de octubre de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos primero, segundo y tercero, que se eliminan.

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

Primero: Que, el Banco del Estado de Chile dedujo demanda conforme al artículo 5 de la Ley N°20.009, modificada por la Ley N°21.234, en contra de don Héctor José Varela Medrano, solicitando que se declare que éste actuó con dolo o culpa grave respecto de las operaciones bancarias que desconoció, por un monto total de $1.917.300, y que, en consecuencia, se deje sin efecto la restitución de fondos efectuada por la entidad, ordenándose al demandado reintegrar el abono legal de 35 unidades de fomento, equivalente a $1.262.695, con intereses, y se declare que el banco no se encuentra obligado a restituir los restantes fondos reclamados, con costas.

Fundó su pretensión en que las operaciones cuestionadas fueron realizadas mediante el uso correcto de las credenciales y mecanismos de autenticación del usuario, circunstancia de la que infiere que éste facilitó a terceros sus antecedentes de seguridad o desatendió gravemente su deber de custodia.

El tribunal de primer grado, por sentencia de veintidós de diciembre de dos mil veintitrés, acogió la demanda, ordenó al demandado restituir el equivalente a 35 unidades de fomento y declaró que el banco no estaba obligado a devolver el resto de los saldos reclamados, sin costas.

Segundo: Que la parte demandada apeló de dicha decisión, solicitando que sea revocada y que, en su lugar, se rechace la acción.

Sostiene, en síntesis, que fue víctima de la sustracción de su teléfono celular el 24 de mayo de 2023 y que no autorizó las operaciones controvertidas ni entregó sus claves a terceros. Agrega que la prueba aportada por la entidad financiera no demuestra un comportamiento doloso o gravemente culpable de su parte, pues se

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

Código: XGGDDFKZBBB

refiere fundamentalmente a los mecanismos de seguridad del banco y a la validación de las transacciones, sin acreditar la conducta concreta que se le atribuye.

Tercero: Que, atendida la época de los hechos, la controversia debe resolverse conforme a las disposiciones de la Ley N°20.009 vigentes en mayo de dos mil veintitrés, con las modificaciones introducidas por la Ley N°21.234.

En dicho régimen, la procedencia de la acción deducida por el emisor para dejar sin efecto la cancelación de cargos o la restitución de fondos se encuentra supeditada a la acreditación del dolo o de la culpa grave del usuario.

Por su parte, el artículo 4 de la citada ley dispone que, cuando el usuario desconoce haber autorizado una operación, corresponde al emisor probar que ella fue autorizada por aquel y que se encuentra registrada a su nombre, precisando que el sólo registro de las operaciones no basta, necesariamente, para demostrar que fueron autorizadas por el usuario ni que este actuó con culpa o descuido que le sean imputables.

De esta manera, la controversia no se resuelve únicamente estableciendo que las transacciones fueron procesadas mediante los mecanismos de autenticación previstos por el banco, sino determinando si los antecedentes rendidos permiten atribuir al demandado una conducta dolosa o gravemente negligente que justifique la pretensión ejercida.

Cuarto: Que, conforme al artículo 44 del Código Civil, la culpa grave consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios.

En consecuencia, para acoger la demanda no basta con identificar una eventual falta de precaución o una conducta que, retrospectivamente, pudiera estimarse mejorable. Es necesario acreditar un descuido de tal magnitud que permita calificarlo como

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

Código: XGGDDFKZBBB

grave, atendidas las circunstancias concretas en que ocurrieron los hechos.

Asimismo, la existencia de deberes de custodia y confidencialidad a cargo del usuario no determina que éste deba soportar las consecuencias de operaciones que desconoce, ya que aquello implicaría alterar la distribución de la carga probatoria establecida por la ley y convertiría el uso de las credenciales en una atribución automática de responsabilidad.

Quinto: Que, en la especie, la prueba de la demandante comprende -en lo sustancial- cartolas y antecedentes relativos a las operaciones reclamadas, informes técnicos sobre las medidas de seguridad de los canales y productos bancarios, documentación sobre campañas de prevención de fraudes y la absolución de posiciones del demandado.

Dichos medios deben ser apreciados conjuntamente conforme a las reglas de la sana crítica, examinando su aptitud para acreditar los hechos que sirven de fundamento a la acción.

En particular, los antecedentes técnicos relativos al uso de claves de acceso, BE Pass y códigos de validación permiten explicar los procedimientos de autenticación invocados por la entidad financiera. Sin embargo, aun aceptando que las operaciones superaron las validaciones correspondientes, esa circunstancia no demuestra por sí sola que el demandado las hubiera autorizado, que hubiese comunicado voluntariamente sus claves o que incurriera en una conducta de la gravedad exigida por la ley.

Sexto: Que, por otro lado, para la resolución del presente caso es necesario distinguir entre la autenticación de una operación y su autorización por el titular.

La primera da cuenta de que el sistema reconoció los factores de validación utilizados; la segunda supone que la transacción obedeció a la voluntad del usuario. Por ello, la comprobación del funcionamiento de los mecanismos de seguridad no permite descartar, sin otros

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

Código: XGGDDFKZBBB

antecedentes, la intervención de terceros que hayan obtenido acceso al dispositivo o a los elementos empleados para operar.

Esta distinción resulta especialmente relevante en la especie, puesto que la defensa se funda en la sustracción del teléfono en el cual el demandado mantenía aplicaciones bancarias. En ese contexto, la utilización de mecanismos vinculados al dispositivo o al número telefónico registrado no permite concluir que las operaciones fueron realizadas por su titular o que éste facilitó su ejecución con dolo o culpa grave.

Séptimo: Que, en cuanto a la prueba confesional rendida a fojas 110, las declaraciones del demandado relativas a conservar en su poder la tarjeta de coordenadas, no haber cambiado sus claves, no haber informado la sustracción antes de los cargos e ir utilizando el teléfono cuando este le fue arrebatado, no constituyen reconocimiento de haber autorizado las operaciones ni de haber entregado sus credenciales a terceros.

En efecto, la expresión "*iba usando el celular*" no equivale a admitir que mantenía abierta una sesión bancaria, que sus claves se encontraban visibles o almacenadas de una forma accesible, o que hubiese permitido a otra persona conocerlas. Tampoco el hecho de conservar la tarjeta de coordenadas demuestra que hubiera comunicado su contenido ni que la falta de modificación de las claves permita calificar como gravemente negligente su comportamiento.

Por consiguiente, no resulta procedente extender el alcance de tales declaraciones a circunstancias que no fueron reconocidas por el absolvente y que requieren prueba adicional.

Octavo: Que, por lo demás, el demandado acompañó copia del parte de denuncia N°2911, de 26 de mayo de 2023, en el que se consignó la sustracción de su teléfono ocurrida el día 24 del mismo mes, además de antecedentes de las operaciones que desconoció y de sus gestiones ante la entidad bancaria.

Si bien la denuncia da cuenta de la noticia del hecho comunicada a la autoridad y no demuestra por sí sola todas las circunstancias del

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

Código: XGGDDFKZBBB

ilícito, constituye un antecedente que debió haber sido considerado junto con la restante prueba, sin que corresponda prescindir de aquella por la sola circunstancia de haberse utilizado correctamente los factores de autenticación.

Noveno: Que la ausencia de aviso al banco antes de la realización de las operaciones tampoco resulta suficiente para configurar la culpa grave invocada.

Para atribuir a esa circunstancia el alcance pretendido por la demandante era necesario precisar la secuencia temporal de los hechos, el momento en que el usuario tomó conocimiento de los movimientos no autorizados y la incidencia de una eventual demora en la producción de los cargos.

La mera constatación de que el bloqueo fue posterior a las transacciones no demuestra, por sí sola, una omisión gravemente culpable, pues tal conclusión presupone establecer que el demandado conoció oportunamente las operaciones o las circunstancias que exigían adoptar una medida determinada y que, pese a ello, incurrió en una desatención manifiestamente inexcusable. Sin embargo, los antecedentes invocados por la actora no permiten efectuar esa determinación con la suficiencia necesaria para acoger su demanda.

Décimo: Que, a su vez, las campañas informativas sobre prevención de fraudes y las recomendaciones generales de seguridad tampoco acreditan un incumplimiento concreto del demandado.

Su existencia demuestra que el banco difundió advertencias a sus clientes, pero no permite inferir que el demandado hubiera realizado alguna de las conductas allí desaconsejadas ni que la sustracción del teléfono mientras lo utilizaba constituya, por sí misma, un descuido calificable como culpa grave.

Undécimo: Que, por lo expuesto, no puede compartirse la conclusión a la que arriba la sentencia apelada, según la cual la única explicación de las operaciones sería que el demandado entregó sus antecedentes de seguridad a terceros o fue absolutamente descuidado en el manejo de sus cuentas.

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

Código: XGGDDFKZBBB

Además, de acuerdo con lo razonado precedentemente, la valoración conjunta de la prueba no permite tener por acreditado que el demandado haya facilitado intencionalmente las operaciones o incurrido en una negligencia de tal entidad que deba responder por ellas en los términos pretendidos.

Duodécimo: Que, en consecuencia, no habiéndose demostrado el dolo o la culpa grave del demandado, no concurre el supuesto que habilita para dejar sin efecto la restitución de fondos y ordenar el reintegro del abono legal efectuado por la entidad emisora.

Por la misma razón, tampoco procede la declaración solicitada por el banco en orden a quedar liberado de restituir los restantes fondos reclamados sobre la base de aquella imputación, por lo que la demanda debe ser rechazada en todas sus partes.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 4 y 5 de la Ley N°20.009, en su texto aplicable a los hechos; en la Ley N°21.234; en el artículo 44 del Código Civil, y en los artículos 14 y 32 de la Ley N°18.287, **se revoca**, sin costas, la sentencia apelada de veintidós de diciembre de dos mil veintitrés, escrita a fojas 113 y siguientes, dictada por el Juzgado de Policía Local de Lo Prado, y, en su lugar, se declara que **se rechaza**, en todas sus partes, la demanda interpuesta por el Banco del Estado de Chile en contra de don Héctor José Varela Medrano.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Redacción del ministro señor Toledo.

N° Policia Local-417-2024.

Pablo Andrés Toledo González
Ministro
Corte de Apelaciones
Treinta de octubre de dos mil veintiséis
12:15 UTC-3

Claudia Elena Parra Villalobos
Ministro
Corte de Apelaciones
Treinta de octubre de dos mil veintiséis
12:19 UTC-3

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

Código: XGGDDFKZBBB

Rafael Mauricio Plaza Reveco
Abogado
Corte de Apelaciones
Treinta de octubre de dos mil veintiséis
12:31 UTC-3

Mindy Cristina Villar Simon
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Treinta de octubre de dos mil veintiséis
13:14 UTC-3

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

Código: XGGDDFKZBBB

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Pablo Andres Toledo G., Claudia Elena Parra V. y Abogado Integrante Rafael Mauricio Plaza R. Santiago, treinta de octubre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a treinta de octubre de dos mil veintiseis, 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: XGGDDFKZBBB