C.A. de Santiago
Santiago, diez de noviembre de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos 10º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º y 16º que se eliminan.

Y se tiene en su lugar, además, presente:

Primero: Que, como se consigna en la parte expositiva de la sentencia en alzada, esta causa se inició a partir de la demanda interpuesta por el Banco Chile, de declaración de existencia de dolo o culpa grave del titular o usuario del medio de pago conforme a lo dispuesto en el artículo 5º de la Ley Nº 20.009, modificada por la Ley Nº 21.234, en contra de Alejandro Ernesto Oberhauser Bittig, para que se declare que ha existido dolo o, al menos, culpa grave, con respecto al reclamo efectuado por el cliente el 4 de febrero de 2022, por el cual se objetó la operación realizada el 31 de enero de 2022, consistente en un cargo realizado en su cuenta corriente por un monto de $7.356.500, que correspondería a un pago efectuado a la Tesorería General de la República, para que se ordene dejar sin efecto la restitución de las 35 UF realizada, con intereses y que se declare al Banco liberado de toda responsabilidad respecto de ella.

El demandado prestó declaración el 27 de abril de 2022 (fojas 19), donde señaló que el 30 de enero de 2022 recibió un correo electrónico del Banco de Chile, en el cual se le ofrecía un aumento de cupo en la tarjeta y línea de crédito. Ante esa información, habría ingresado a la página del Banco y para ingresar al producto ofrecido la página le solicitó la clave del digipass, el cual digitó. Acto seguido la pantalla se fue a negro y el correo desaparece. Luego, a los 20 segundos, le llegó un correo del Banco donde se le informó la realización de un pago a Tesorería.cl por la suma de $ 7.356.500. Agrega que de inmediato contactó a su ejecutiva, Andrea Hermosilla, quién le señaló que debía contactar a servicio al cliente, lo cual llevó a cabo. Señala que le reintegraron 35 UF, pero que el saldo no le fue pagado, ya que el Banco le indicó que no darían curso al reintegro del monto defraudado porque habría existido una falta al ingresar el

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

Código: XNUXDGPVZXP

digipass. Expuso que no comparte sus claves, ni su digipass y que el monto máximo para las transferencias tiene un tope de $ 350.000.

En el comparendo de estilo el demandado contestó la demanda, ratificando la declaración prestada y agregando que no está de acuerdo con lo señalado por el Banco, que nunca autorizó el monto de la demanda y menos a un desconocido y reitera que el monto máximo para la primera operación asciende a $ 300.000.

Por sentencia definitiva de 26 de diciembre de 2022, dictada por don Patricio Ampuero Cortés, juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Vitacura, se acogió la demanda civil interpuesta por el Banco de Chile, declarando que ha existido culpa grave del demandado, dejando sin efecto la restitución de fondos por la suma de 35 UF realizada por el Banco, debiendo don Alejandro Ernesto Oberhauser Bittig reintegrar al Banco de Chile la suma de $ 1.093.000.-, debidamente reajustada, sin pronunciarse acerca de las costas.

En contra de dicho fallo la parte demandada dedujo recurso de apelación, señalando como yerro del sentenciador que no se acreditó culpa grave o dolo por parte del demandado, ya que la operación impugnada se debió a fallas o deficiencias de seguridad del propio Banco, cuestión que se desprende atendido a que fue la misma entidad la que habría presentado una querella criminal seguida bajo el RIT O-12097-2022, ante el 7º Juzgado de Garantía de Santiago, en contra de todos los que resulten responsables, sindicándose como víctima del delito de estafa precisamente por este fraude que se realizó a través del botón de la Tesorería General de la República, desde febrero del 2021. Agrega que de acuerdo al informe pericial acompañado por la propia demandante la operación cuestionada se realizó a través de dos direcciones IP, uno es el correspondiente al domicilio del demandado y el otro donde estaban ubicados los delincuentes informáticos. Explica que el delito ocurre realizando una transacción que sobrepasa los límites que tiene el mismo Banco para realizar una *"primera transferencia a un tercero*" ya que el límite es $ 350.000, sobrepasando también el límite máximo de monto de transferencia por día que es de $ 5.000.000 y se utiliza para ello la plataforma Banconexión web, cuya habilitación depende del Banco de Chile, pagando obligaciones tributarias de un tercero. De acuerdo con

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

Código: XNUXDGPVZXP

todo lo anterior, solicita que se revoque la sentencia y que en su lugar se rechace la demanda de autos por no haber acreditado el actor dolo y culpa grave, con costas.

Segundo: Que, los incisos primero y segundo del artículo 1° de la Ley N° 20.009, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, disponen: *"Esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las "tarjetas de pago", emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.*

Asimismo, se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente."

Agrega el inciso primero del artículo 2º del mismo cuerpo legal lo siguiente: *"Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan*

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

Código: XNUXDGPVZXP

efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los "usuarios", podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor."

A su turno, el inciso primero del artículo 5º de la misma ley señala: *"Siempre que el monto reclamado sea igual o inferior al umbral establecido de conformidad con el inciso final de este artículo, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas en virtud del artículo 4, dentro de diez días hábiles contados desde la fecha del reclamo o desde que se hubiere producido el daño patrimonial. Si la operación reclamada consistiere en giros en avances en efectivo o cajeros automáticos, el plazo para la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos será de quince días hábiles."*

Luego, el inciso tercero del mismo artículo 5 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."*

Que, como se observa, la normativa expresamente impone la carga de la prueba a la entidad financiera, quien debe acreditar de parte del usuario, "dolo" o "culpa grave", definiendo el artículo 44 del Código Civil al dolo como la "*intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro*" y culpa grave como aquella "*negligencia grave, culpa lata, es la que 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*".

Tercero: Que lo anterior es relevante, toda vez que, a juicio de esta Corte, la parte demandante no acreditó en estos autos que la parte demandada haya incurrido en dolo o culpa grave que haya permitido, por sí sola, la realización de la transacción electrónica cuestionada, la que de hecho por el monto al que asciende excedió todos los límites que el mismo Banco tiene para realizar transferencias y pagos.

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

Código: XNUXDGPVZXP

Por el contrario, se acompañó en esta instancia una copia de la querella presentada por el mismo Banco de Chile ante el 7º Juzgado de Garantía de Santiago, un informe pericial de un perito informático y una publicación realizada en el Diario La Segunda, de fecha 7 de noviembre de 2022, documentos que no fueron objetados por la parte demandante, todos los cuales dan cuenta de la veracidad de la existencia de este fraude informático del cuál el Banco fue víctima y que afectó a un número relevante de clientes. En particular en la querella al describir el fraude el Banco señala que se trata de hechos acaecidos entre febrero del 2021 y septiembre del 2022, haciendo referencia a que el Banco recibió 73 reclamos de clientes, titulares de cuentas corrientes, que desconocían cargos efectuados en sus cuentas, describiendo precisamente el modo de operar expuesto por don Alejandro Ernesto Oberhauser Bittig, todas las cuales se habrían materializado a través del botón de pago de la Tesorería General de la República. Dentro de las operaciones objetadas que el mismo Banco individualizó en un recuadro contenido en la querella precisamente se encuentra aquella realizada por Alejandro Ernesto Oberhauser Bittig, Rut 8.351949-5, cuenta 1691260103, fecha del movimiento y del reclamo, ambos efectuados el 31 de enero del 2022 e ID de transacción: 2022013100887752.

Cabe señalar, que ninguno de estos documentos fue objetado por la contraria.

De esta forma, de los antecedentes acompañados al expediente no cabe duda alguna que el Banco de Chile fue objeto de un delito de fraude informático, donde fueron vulnerados sus propios sistemas de seguridad, los que resultaron insuficientes para evitar la defraudación, encontrándose incluido por la misma entidad financiera al demandado dentro de la nómina de los clientes afectados, por lo tanto, no cabe duda alguna que en la operación denunciada el demandado no actuó con dolo o culpa grave, debiendo en consecuencia desecharse la demanda.

Cuarto: Que, en estas condiciones, no se puede soslayar que el banco demandante está sujeto a una estricta normativa que establece elevados estándares para el cumplimiento de sus obligaciones atendido su calidad de entidad profesional, lo que determina que es él quien debe acreditar que adoptó todas las

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

Código: XNUXDGPVZXP

medidas de seguridad que permitieran impedir el actuar delictual del cual fue víctima su cliente, lo que no acreditó, toda vez que no se allegó prueba alguna que permitiera establecer que se adoptaron medidas específicas que estuvieran directamente vinculadas al fraude de autos.

En este punto, se debe precisar que de conformidad con el artículo 6° de la Ley N° 20.009, las entidades financieras que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, deben adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de ilícitos y resguardar la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, norma que establece una serie de medidas de seguridad mínimas que los emisores deben considerar, siendo una de ellas la de contar con sistemas de boqueo y de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no correspondan al comportamiento habitual del usuario, lo que no acreditó en autos.

Que, es preciso enfatizar que la finalidad de la normativa en análisis, en especial a partir de las modificaciones que introdujo la Ley Nº 21.234, es precisamente otorgarles una especial protección a los usuarios frente a los fraudes bancarios, estableciéndose altas exigencias probatorias a los bancos o instituciones financieras, quienes tienen el deber de acreditar con antecedentes fehacientes que el usuario actuó con dolo o culpa grave para negarse a la restitución de los fondos.

Quinto: Que, en consecuencia, al no haberse acreditado que el demandado incurrió en dolo o culpa grave, sino que, por el contrario, fue la entidad bancaria quien fue víctima de un delito informático donde fueron afectados a un total de 73 clientes, la demanda principal incoada en autos por el Banco de Chile no puede prosperar.

Sexto: Que, no se condena a la parte demandante por haber tenido motivo plausible para litigar.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en las disposiciones precedentemente citadas y lo previsto en los artículos 32 y siguientes de la Ley Nº 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en los artículos 5º y 6º de la Ley N° 20.009, **se revoca** la sentencia definitiva dictada el veintiséis de diciembre de dos mil veintidós, por el Segundo Juzgado

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

Código: XNUXDGPVZXP

de Policía Local de Vitacura, en los autos rol Nº 2497-2-2022, y, en su lugar se declara que:

I.- Que **se rechaza** la demanda deducida por Banco de Chile en contra de Alejandro Ernesto Oberhauser Bittig.

II.- La entidad bancaria deberá mantener el pago realizado por las 35 UF, así que proceder a la reversa de cualquier cargo que haya efectuado en la cuenta del demandado relacionados con la operación cuestionada.

III.-No se condena en costas a la parte demandante.

Comuníquese, regístrese y devuélvase.

Redacción de la abogada integrante Francisca Amigo Fernández.

N°Policía Local-2589-2023.

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por el Ministro señor José Pablo Rodríguez Moreno, el Ministro (S) señor Christian Carvajal Silva y la Abogado Integrante señora Francisca Amigo Fernández. No firma el Ministro (S) señor Carvajal Silva, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse con feriado legal.

En Santiago, diez de noviembre de dos mil veintiséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

José Pablo Rodríguez Moreno
Ministro
Corte de Apelaciones
Diez de noviembre de dos mil veintiséis
11:57 UTC-3

Francisca Pía Amigo Fernández
Abogado
Corte de Apelaciones
Diez de noviembre de dos mil veintiséis
12:08 UTC-3

Mindy Cristina Villar Simon
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Diez de noviembre de dos mil veintiséis
12:23 UTC-3

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

Código: XNUXDGPVZXP

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Jose P. Rodriguez M. y Abogado Integrante Francisca Amigo F. Santiago, diez de noviembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a diez de noviembre 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: XNUXDGPVZXP