

Santiago, treinta y uno de agosto de dos mil veintiséis.

Vistos:

En estos autos N°14.463-2026, comparece el abogado don José Alonso Ugolini Tello, en representación de doña María de la Luz Berg Rojas, quien recurre de queja en contra de los integrantes de la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, en lo que respecta a la sentencia de once de marzo de dos mil veintiséis, en el ingreso N°1.856-2023-Policia Local, por la cual se confirmó la sentencia de primera instancia que condenó a su defendida a restituir al Banco Itaú CorpBanca —en adelante, Banco Itaú— la suma de \$1.168.252.

Explica que, Banco Itaú presentó una demanda de acción especial de la Ley N°20.009, en contra de doña María de la Luz Berg Rojas, en la que le imputa culpa grave o dolo, con ocasión de los hechos ocurridos el 21 de julio de 2022, en virtud de una estafa telefónica de la que fue víctima, a través de la cual se debitó la suma de \$300.000 desde su cuenta corriente, y la suma total de \$4.424.487, mediante tres compras con su tarjeta de crédito.

El fallo de primer grado, confirmado por los recurridos, estableció que los hechos y antecedentes del proceso habrían sido consecuencia del actuar descuidado de la demandada, al haber digitado el código enviado, otorgando acceso a terceros desconocidos a su cuenta corriente y tarjeta de crédito, permitiendo que se pudieran realizar las transacciones investigadas en autos, pudiendo entenderse en su proceder, una culpa grave.

En relación con las faltas o abusos graves que se imputan a los recurridos, en primer lugar, se afirma que incurrieron en una infracción formal de la ley, específicamente al artículo 6° de la Ley N°20.009. En efecto, el fallo de primera instancia —que hace suyo aquel de segunda y que motiva este recurso— debió analizar si el Banco Itaú dio cumplimiento a dicha obligación legal, de manera tal que, sólo una vez acreditado dicho cumplimiento, debe ponderar si la demandada incurrió en culpa grave o dolo. Sin embargo, el fallo realizó, precisamente lo contrario, dado que primero estableció la culpa grave o dolo de la demandada,



para luego ocuparse del cumplimiento por el Banco Itaú de la disposición invocada.

En segundo lugar, sostiene que el fallo incurre en omisiones de un contenido lógico, toda vez que lo primero que se debió establecer fue si el Banco Itaú actuó en cumplimiento de su “deber de cuidado y profesionalismo” ante los hechos señalados; y, sólo una vez establecido aquello, debió entrar a analizar la eventual culpa grave o dolo de la demandada. Sin embargo, contradiciendo su propio razonamiento, el fallo procede a ocuparse a continuación de la culpa grave o dolo de la demandada, para solo al final hacer un liviano análisis del cumplimiento normativo por parte del Banco demandante.

Finalmente, invoca una incorrecta apreciación de los hechos, ya que si el fallo hubiera analizado primeramente, y de manera correcta, si el Banco Itaú cumplió con su obligación normativa de garante de los fondos que su cliente entregó a su resguardo, cumpliendo con su deber de cuidado y profesionalismo, debió concluir que dichas obligaciones no se han cumplido en este caso; y, por lo tanto, también debió concluir que las operaciones bancarias desconocidas por la demandada, no obedecen a su culpa o dolo, sino que a la negligencia del Banco demandante.

Al informar, los recurridos manifestaron que la decisión se adoptó al compartir, íntegramente, los fundamentos del fallo de primer grado, que estimó configurada la culpa grave de la clienta demandada en las operaciones bancarias cuestionadas y la condenó a restituir \$1.168.252, todo ello por aplicación de las disposiciones de la Ley N°20.009.

Estiman los informantes no haber incurrido en falta o abuso grave ni en error u omisión manifiesto y grave como exige el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales para que el recurso de queja resulte procedente, pues la decisión se sustentó en la valoración de la prueba rendida en el pleito de acuerdo con las reglas de la sana crítica y a la interpretación de los preceptos legales aplicables

Por dictamen de 9 de abril de 2026, se trajeron los autos en relación.



Considerando:

Primero: Que, la resolución que motiva la queja es aquella dictada por la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, que confirmó el fallo de primer grado, pronunciado el 5 de abril de 2025 por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, en el proceso N°25.687-5-2022, que acogió la demanda interpuesta por Banco Itaú en contra de la recurrente, concluyendo que los hechos habrían sido consecuencia del actuar descuidado de la demandada, al haber digitado el código enviado, otorgando acceso a terceros desconocidos a su cuenta corriente y tarjeta de crédito, permitiendo que se pudieran realizar las transacciones investigadas.

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 Bancó Itaú en contra de la quejosa, al establecer que, en las operaciones catalogadas de fraudulentas, la recurrente actuó de manera negligente.

Cuarto: Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de los hechos en el fallo y de si éstos configuran las infracciones invocadas por Banco Itaú en cuanto al grado de diligencia de la demandada en el uso de productos bancarios, conforme a la prueba rendida, la que fue soberanamente ponderada por los sentenciadores en 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.

Quinto: Que, sin embargo, y aun cuando lo anterior basta para desestimar el recurso de queja, esta Corte no puede soslayar las conclusiones a las cuales arribaron los sentenciadores del fondo, en cuanto concluyeron que los hechos y antecedentes del proceso habrían sido consecuencia del actuar descuidado de la demandada, al haber digitado el código enviado, otorgando acceso a terceros desconocidos a su cuenta corriente y tarjeta de crédito, permitiendo que se pudieran realizar las transacciones investigadas en autos y, conforme a lo dispuesto en el artículo 44 del Código Civil, siendo precisamente la aplicación de esta norma, la que permite determinar que la demandada al entregar datos privados a terceros, siendo advertida por el texto del mensaje y por las diversas campañas publicitarias, que los Bancos hacen permanentemente para alertar a sus clientes de la comisión de posibles delitos, pudiendo entenderse en su proceder, una culpa grave y, sobre ese supuesto, determinaron su responsabilidad, acogiendo la demanda en su contra.

Sexto: Que, resulta pertinente recordar que, para el caso del fraude bancario, la culpa grave se refiere a la falta de diligencia que incluso las personas descuidadas observarían en sus negocios que, en este caso, consistiría en haber facilitado el fraude al no adoptar las más mínimas medidas de diligencia, siendo esta la razón por la cual la ley le hace responsable.

Si la entidad bancaria puede demostrar que la usuaria actuó con culpa grave o acreditan el hecho base de alguna de las presunciones previstas por la Ley N°20.009, la entidad bancaria demandante, sólo en ese caso, tendrá derecho a solicitar la restitución de los fondos fraudulentamente retirados.



Examinada la declaración prestada por la demandada a fojas 32, contrastada con las motivaciones séptima y novena del fallo confirmado por los recurridos, se aprecia una valoración parcial de dicho testimonio, al considerarse sólo aquella parte que la perjudica, sin considerar otros elementos que también deben ser tomados en cuenta, a pesar de no serle favorables a la demandante, yerro que llevó en definitiva a acoger la demanda incoada por la entidad bancaria. Por su parte, lo asentado en el fundamento noveno carece de correlato probatorio en autos y, por tanto, en modo alguno puede servir para fundar un supuesto hecho público y notorio al respecto.

En consecuencia, por lo antes razonado y a pesar de tratarse de una interpretación posible y legítima de las disposiciones legales aplicables al caso concreto que no ha podido calificarse de falta o abuso grave, es preciso por esta Corte corregir la situación producida, actuando de oficio en uso de sus facultades disciplinarias que le son privativas.

Séptimo: Que, tal como lo expresa la disidencia del fallo recurrido, la conducta de la demandada no puede ser calificada de culpa grave, desde que ésta se conforma al resultado de una defraudación que ha ofrecido la posibilidad de digitar la clave de seguridad, cuestión que otorga una aparente normalidad a la operación y que constituye una sofisticación en el actuar delictual que no parece haber sido especialmente puesta en conocimiento de los clientes del banco, de manera que no pudo ser oportunamente advertida. De esta forma, la prueba incorporada en autos ha resultado feble para asignar a la demandada la mayor responsabilidad que contempla la legislación civil, esto es la culpa grave, lo cual equivale al dolo en esta clase de materias.

Octavo: Que, en base a lo anterior, a fin de corregir el error en que ha incurrido el tribunal *ad quem*, el cual ha determinado la responsabilidad de la demandada por haber determinado su culpa grave, esta Corte procederá de oficio a invalidar la sentencia de segunda instancia, revocando en todas sus partes el fallo de primer grado y rechazando la demanda de autos.



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 abogado don José Alonso Ugolini Tello, en representación de doña María de la Luz Berg Rojas, en contra de la sentencia de once de marzo de dos mil veintiséis, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago en el ingreso N°1.856-2023

Sin perjuicio de lo anterior, y atendido lo razonado en los motivos quinto a octavo que anteceden, **se invalida de oficio** el referido fallo impugnado y, en su lugar, se decide que **se revoca** la sentencia de primera instancia, de cinco de abril de dos mil veintitrés, pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes en la causa N°25.687-5-2022 y, en su lugar, se decide que **se rechaza en todas sus partes** la demanda interpuesta por Banco Itaú CorpBanca en contra de doña María de la Luz Berg Rojas, sin costas por haber tenido motivo plausible para accionar.

Acordada la decisión de proceder oficiosamente con el voto en contra de la Ministra Sra. López y de la Abogada Integrante Sra. Tavolari, quienes no comparten los argumentos expresados en los motivos quinto a octavo y fueron del parecer de mantener, sin modificaciones, la sentencia de segundo grado impugnada, al no existir fundamento para corregir de oficio una decisión dictada en uso de las facultades privativas del tribunal para apreciar las pruebas e interpretar las normas legales que deciden la controversia y alterar, de esta forma, el régimen recursivo fijado por el legislador para el procedimiento en el cual se dictó la sentencia pronunciada por los ministros recurridos.

En efecto, la determinación acerca de la concurrencia de culpa grave de la demandada corresponde a una cuestión de valoración de la prueba y aplicación del derecho a los hechos establecidos en la causa, respecto de la cual puede legítimamente arribarse a conclusiones diversas, sin que corresponda, por esta vía, sustituir la apreciación efectuada por los jueces del fondo por otra igualmente plausible.



Comuníquese lo resuelto a la Corte de Apelaciones de Santiago y al Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes.

Regístrese y archívese.

Rol N°14.463-2026.

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema, integrada por los Ministros Sr. Leopoldo Llanos S., Sra. María Cristina Gajardo H., Sra. Mireya López M., Sr. Jorge Zepeda A., y la Abogada Integrante Sra. Pía Tavorari G.
Santiago, 31 de agosto de 2026.



XWVYCWXZYNJ

En Santiago, a treinta y uno de agosto de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

