

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de octubre de dos mil veintiséis.

**VISTOS:**

Que en estos autos Rol N°16.230-2022/AC, sobre Infracción Ley N°20.009, caratulados “**Banco de Chile con Neumann Silva**”, seguidos ante el Juzgado de Policía Local de Colina, se ha deducido recurso de apelación por parte de la demandada en contra de la sentencia definitiva de fecha 4 de diciembre de 2023 (fojas 212 y ss.), que **acogió** la demanda por haberse acreditado “culpa grave” de la cliente bancaria, dejando sin efecto la restitución de fondos por 35 UF, suma que la demandada deberá restituir al Banco de manera reajustada, disponiéndose, además, que el banco no se encuentra obligado a cancelar los cargos ni a restituir los montos superiores a las 35 UF, sin costas.

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos “séptimo”, “décimo sexto”, “décimo séptimo” y “décimo octavo”, que se suprimen, al igual que el párrafo segundo del considerando “décimo quinto”.

**PRIMERO:** Que, como se indica en la sentencia apelada, la presente causa tiene como antecedente de inicio una denuncia por fraude bancario que la clienta demandada interpuso ante el Banco de Chile, con motivo de un cargo en su “cuenta corriente”, según ella, no autorizado, por la suma de \$5.793.841.-, que apareció cargada luego de que intentara pagar con su “tarjeta de crédito” un producto en el sitio web de Falabella por una suma aproximada de \$40.000.-

Luego, como consecuencia de aquello, el banco presentó demanda por Ley N°20.009, imputando “culpa grave” a la demandada.

**SEGUNDO:** Que el documento acompañado por la actora entre las fojas 168 y 175, por medio del cual el banco pretendía acompañar “*con citación*” y “*como medida para mejor resolver*”, el audio transcrito del reclamo que telefónicamente efectuó la demandada, no puede ser ponderado ni tenido en consideración al momento de fundar la sentencia, atendido que por resolución de fecha 17 de febrero de 2023, que rola a fs. 178, no dio lugar a lo solicitado, fundándose la negativa en que a fojas 167 el tribunal, dando lugar a un apercibimiento, tuvo por desistida la diligencia



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

Código: KXZCDDTMFYF

de exhibición de audio, al no haberse aportado la minuta fidedigna del mismo.

**TERCERO:** Que esta Corte, apreciando la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, no ha podido llegar a la convicción de que la cliente demandada haya actuado con “culpa grave” al momento de efectuarse la operación por \$5.793.841.- que impugnó.

En efecto, en autos existe una serie de antecedentes que llevan a esta magistratura a concluir que el banco demandante no actuó con la debida diligencia en el marco de la operación fraudulenta que se denunció, lo cual hace decaer la imputación de negligencia grave en contra de la demandada.

**CUARTO:** Que aun cuando el banco demandante sostiene que la operación desconocida se efectuó previo mensaje SMS utilizando el dispositivo Digipass, acompañando un certificado del Dpto. de Gestión de Fraude del Banco que así lo sostiene, lo primero que esta Corte puede observar, es que la denuncia de la cliente tiene como antecedente un pago que pretendía realizar en una tienda de retail con su “tarjeta de crédito”, y no con su “cuenta corriente”, donde finalmente apareció efectuado el cargo que se desconoció.

Luego, del certificado que rola a fs. 86 se desprende con toda claridad que el Dpto. de Gestión de Fraude del Banco de Chile informó que la operación reclamada se efectuó por medio del canal de internet, que no tenía habitualidad con destino, y con IP no habitual, agregando que no hubo alertas del sistema de monitoreo.

Seguidamente, de la cartola bancaria que rola a fs. 29, no se observa habitualidad de la demandada en la realización de transacciones por sumas similares a la que se desconoce. En efecto, el fraude denunciado es por una suma de \$5.793.841.- y en el mes de septiembre del año 2022 no existen operaciones por cifras similares, encontrándose la mas cercana a la cantidad de \$1.032.130 por concepto de “Traspaso a Corporación Crecer”.

**QUINTO:** Que la falta de habitualidad en operaciones por montos similares al desconocido por parte de la clienta, unido a que el propio banco reconoce que no hubo “alertas del sistema de monitoreo”, evidencia que los mecanismos de seguridad del banco demandante no operaron de manera



adecuada y preventiva, más aun cuando el destinatario de la operación no era habitual, así como tampoco la dirección IP desde donde se estaba efectuando la transacción.

**SEXTO:** Que, a su vez, de acuerdo a lo informado por la Tesorería General de la República a fojas 209, se ha podido conocer que la transacción por \$5.793.841.- se efectuó al Formulario 21, Folio 7488575786, correspondiente a un IVA postergado de la empresa BLACK SPA, RUT 77.550.523-0, sin que existan antecedentes que permitan relacionar la mentada empresa con la cliente demandada, quien, por lo demás, presentó una denuncia ante el Ministerio Público con el objeto de que se investigue el fraude de que fue víctima.

**SÉPTIMO:** Que en el escenario antes señalado, a criterio de esta Corte no existen pruebas múltiples, graves, precisas, conexas y concordantes para atender y corroborar los argumentos en que el banco demandante ha sustentado la “culpa grave” de la clienta, y de esa forma tener por configurada la responsabilidad que se le imputa en el contexto de la Ley N°20.009.

En efecto, analizados todos los antecedentes no ha sido posible llegar a la convicción de que la demandada haya actuado con negligencia grave para facilitar la operación fraudulenta, la que, por lo demás, como se indicó en el basamento quinto, tenía particularidades que no permitían considerarla, por su monto, como una transacción habitual de la clienta, debiéndose haber activado las alertas del sistema de monitoreo del banco, las cuales, como se indica en el documento de fojas 86, no operaron.

**OCTAVO:** Que por todas las consideraciones antes expuestas, y analizada la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, la demanda será rechazada, eximiéndose a la parte demandante de la condena en costas por estimarse que, de conformidad a lo establecido en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, ha tenido motivo plausible para litigar.

Por estas consideraciones, y atendido lo dispuesto en las Leyes N°20.009, N°18.287 y N°19.496, y el artículo 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y demás disposiciones legales pertinentes, se decide que, **SE REVOCA** la sentencia definitiva de fecha cuatro de diciembre de dos mil veintitrés, dictada en los autos Rol 16.230-2022/AC, seguidos ante

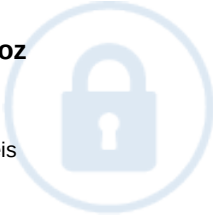


el Juzgado de Policía Local de Colina, que había acogido la demanda, y en su lugar se decide que, **se rechaza íntegramente la demanda presentada por Banco de Chile** en contra de María Francisca Neumann Silva, declarándose que la demandada no es responsable de la operación fraudulenta reclamada, debiendo el banco proceder a la cancelación y/o restitución del exceso de las 35 UF en favor de la demandada, sin costas.

**Devuélvase la competencia.**

Redacción del abogado integrante Sr. Jorge Gómez Oyarzo.

**Policía Local – Rol N°305-2024.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div></div> <div><b>Alejandro Eduardo Rivera Muñoz</b><br/>Ministro<br/>Corte de Apelaciones<br/>Diecinueve de octubre de dos mil veintiséis<br/>12:06 UTC-3</div> <div></div> | <div></div> <div><b>Pedro Daniel Maldonado Escudero</b><br/>Ministro(S)<br/>Corte de Apelaciones<br/>Diecinueve de octubre de dos mil veintiséis<br/>12:09 UTC-3</div> <div></div>   |
| <div></div> <div><b>Jorge Marcelo Gomez Oyarzo</b><br/>Abogado<br/>Corte de Apelaciones<br/>Diecinueve de octubre de dos mil veintiséis<br/>12:03 UTC-3</div> <div></div>   | <div></div> <div><b>Mindy Cristina Villar Simon</b><br/>Ministro de Fe<br/>Corte de Apelaciones<br/>Diecinueve de octubre de dos mil veintiséis<br/>12:12 UTC-3</div> <div></div> |



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

Código: KXZCDDTMFYF

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Alejandro Rivera M., Ministro Suplente Pedro Daniel Maldonado E. y Abogado Integrante Jorge Gomez O. Santiago, diecinueve de octubre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a diecinueve 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: KXZCDDTMFYF