CAUSA ROL : **7133-2025**
ACTUARIO : **Simonetti**
FOJAS : **173 (ciento setenta y tres)**

Viña del Mar, doce de noviembre de dos mil veinticinco.

VISTOS:

1°.- La demanda declaratoria de dolo o culpa grave en conformidad con el artículo 5° de la Ley N° 20.009, deducida en lo principal de fojas 4 por la abogada María Fernanda González Tobar, en representación del BANCO ITAÚ CHILE, sociedad del giro de su denominación, RUT N° 97.023.000-9, representada legalmente por [redacted] ambos domiciliados en Av. Vitacura N° 2736, piso 15, Las Condes, Región Metropolitana. La demanda se dirige en contra de [redacted] cédula de identidad N[redacted] desconoce profesión u oficio, con domicilio en [redacted] Viña del Mar.

Expone que la demandada, con fecha 12 de marzo de 2025, desconoció 2 transacciones que se habrían realizado con cargo a su tarjeta de crédito terminada en los dígitos [redacted] consistentes en compras en comercios online, ascendentes a la suma total de USD 2366,59.-, equivalentes a $ 2.218.559.- (dos millones doscientos dieciocho mil quinientos cincuenta y nueve pesos). Que en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 20.009, el banco realizó el abono normativo a la cuenta corriente de la usuaria por $ 1.358.142.-. No obstante, luego de realizar una investigación de los hechos habría concluido que existió culpa grave de la usuaria. Argumenta que las transacciones son dos transacciones consistentes en compras online a través de la plataforma "protocolo 3DS", la cual es una pasarela de pago de Transbank donde se ejecutan pagos por internet de manera segura. Que la pasarela posee autenticación bancaria, siendo derivado el cliente al portal web privado del banco donde debe ingresar con su nombre de usuario o Rut, contraseña web y clave dinámica. Luego, debe ingresar los datos asociados a la tarjeta, a saber, número, fecha de vencimiento y código de seguridad impreso al dorso. También se exige el ingreso de la clave dinámica "Itaú pass". De este modo, concluye que la única persona que tiene acceso a sus productos bancarios y claves es el propio usuario, salvo que entregue voluntariamente su clave a otra persona o no resguarda debidamente sus pertenencias. Explica las medidas de seguridad del banco. Pide, en definitiva, que se declare que la usuaria actuó con dolo o culpa grave, se instruya dejar sin efecto la cancelación de cargos por el monto reclamado, más reajustes, intereses y costas.

2°.- El certificado de fojas 15, que da cuenta de la notificación de la demanda.

3°.- El comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 130, celebrado el 30 de junio de 2025, con la asistencia de la parte demandante, representada por el abogado Elías Romo Manzo y de la parte demandada, representada por el abogado Maximiliano Fuentes Cid.

4°.- Que en lo principal de fojas 19, la parte demandada opuso como excepción la de caducidad de la demanda, fundada en los siguientes hechos: Que el domingo 2 de marzo de 2025, a las 17:00 horas, la demandada recibió un aviso de Banco Itaú vía correo electrónico indicando que se había hecho una transacción exitosa, aun cuando ella no había realizado ni autorizado ninguna compra. Que procedió inmediatamente a revisar sus cuentas en la página web del banco y efectivamente había dos pagos efectuados con cargo a sus tarjetas de crédito Itaú en dos hoteles ubicados en Hong Kong. Posteriormente, recibió un mensaje de texto indicando que habían notado un movimiento inusual en la misma tarjeta de crédito. Que procedió a realizar el bloqueo de la cuenta por medio de la aplicación del celular y se contactó vía telefónica con el banco para dar cuenta de las transacciones fraudulentas y realizar el reclamo respectivo. Que nunca ha viajado fuera del país ni tenía planificado hacerlo. Que la ejecutiva que la atendió registró el reclamo N° [redacted] Al día siguiente acudió ante Carabineros a realizar la respectiva denuncia, indicándole que debía esperar unos días para obtener el documento. Que el día 10 de marzo envió los documentos solicitados por el banco, el que acusó recibo por correo electrónico el 12 de marzo. Que con fecha 13 de marzo, el banco le informó el abono normativo de 35 UF. Que las dos transacciones tuvieron lugar el día 2 de marzo. Sostiene que, por los montos extrañamente elevados en un corto rango de tiempo, a destinatarios, ciudades y formas no habituales al comportamiento de la demandada, sostiene que el banco debió haberlo alertado y no solo enviado correos dando aviso de transacciones exitosas o acusando sospechas, sino que debería haber bloqueado dichas transacciones. Que el día 16 de abril de 2025, se percata que otra de sus cuentas bancarias que mantenía con el mismo banco también había sido vulnerada (la tarjeta de débito), por lo que procedió al bloqueo del producto y dio aviso al banco. Niega tajantemente haber anotado sus claves secretas o haberlas compartido con alguien, además que las mantiene en su poder. En el derecho, sostiene que el banco presentó la acción fuera de los plazos legalmente establecidos. Sostiene

Scanned with CamScanner

el día 7 de abril de 2025, esto es, 26 días hábiles bancarios después del aviso. Cita el artículo 5° de la Ley N° 20.009, señalando que el banco contaba con 10 días hábiles desde la fecha del reclamo para proceder a la restitución de fondos o cancelación de cargos. Que el artículo 5° bis indica que el banco tendría 5 días para notificar la acción, contado desde la resolución que da curso a la demanda. No obstante, la demanda se habría notificado el 17 de junio del presente, 28 días hábiles después del vencimiento del plazo. Estos hechos estima que generan la caducidad del derecho a reclamar judicialmente para el banco. Pide, en definitiva, que se acoja la excepción, declarándose la extinción del derecho del banco a reclamar el supuesto uso fraudulento de cuentas; alzar la autorización para mantener la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos y rechazar la demanda en todas sus partes, con costas.

5°.- Que en, en subsidio de la excepción de caducidad, el primer otrosí de fojas 19, el abogado Maximiliano Fuentes Cid, en representación de la demandada, contestó la demanda, solicitando el rechazo de la misma, con costas. Reitera los hechos descritos en la excepción de caducidad, declarando que su representada realizó el aviso el día 2 de marzo de 2025, y que el banco buscaría una fecha posterior para intentar cumplir con el plazo legal para interponer acciones. Que la cuenta de su representada habría sido vulnerada debido a la falta de mecanismos de seguridad efectivos que debiera tener la institución financiera. Que el banco debió haber advertido los patrones de fraude, toda vez que su representada mantiene sus cuentas en dicho banco por 18 años. En el derecho expone la naturaleza jurídica del contrato de cuenta corriente bancaria, el concepto de dolo y culpa del artículo 44 del Código Civil y la especial relación contractual entre las partes. Cita jurisprudencia.

6°.- Que en el segundo otrosí de fojas 19, el abogado Maximiliano Fuentes Cid, en representación de [redacted] dedujo la acción especial de indemnización de perjuicios contemplada en el artículo 5° bis de la Ley N° 20.009, en contra de BANCO ITAÚ CHILE. Da por reproducidos los hechos y antecedentes expuestos en lo principal y primer otrosí de su presentación, declarando que su representada ha sufrido los siguientes perjuicios cuya indemnización pretende: 1) daño emergente: la suma que fuera indebidamente sustraída de su cuenta, esto es, $ 2.232.632.- (dos millones doscientos treinta y dos mil seiscientos treinta y dos pesos), menos el valor de 35 UF canceladas por el banco, correspondiente al abono normativo. 2) daño moral: la suma de $ 1.100.000.- (un millón cien mil pesos), fundado en que la demandada habría sufrido una afectación y *pretium doloris* extenso. Pide, en definitiva, que se dé lugar a esta acción especial, con costas.

7°.- Que a fojas 130 vuelta, el tribunal confirió traslado de la excepción de caducidad y de la acción especial del artículo 5° bis a la parte demandante, el cual fue evacuado a fojas 132.

8°.- Que a fojas 130 vuelta, el tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo.

9°.- Que el BANCO ITAÚ CHILE acompañó los siguientes documentos:

1) De fojas 120 a 123, certificado de gestión de fraude.
2) De fojas 124 a 127, parte denuncia de 2 de marzo de 2025.
3) De fojas 128 a 129, declaración jurada simple de 2 de marzo de 2025.

10°.- Que a fojas 131, el BANCO ITAÚ CHILE solicitó que la contraria exhiba las cartolas de la tarjeta de crédito terminada en los dígitos [redacted] de los meses de febrero, marzo y abril de 2025. A fojas 143, la demandada expuso que dicha documentación no existe ni está en posesión de su parte, y reitera las cartolas de la tarjeta de crédito terminada en [redacted] presentada a fojas 64 y siguientes. La demandante, evacuando el traslado, manifestó que se pidió la exhibición de tales documentos dado que la tarjeta de crédito asociada al fraude bancario figura como terminada en [redacted] pero no posee conocimiento si se incurrió en un error o bien forma parte de la misma tarjeta de crédito que se encuentra asociada al mismo fraude, pidiendo que de igual manera se tenga por cumplido. A fojas 143 vuelta, se tuvo por cumplido lo ordenado.

11°.- Que a fojas 144, a petición del BANCO ITAÚ CHILE, absolvió posiciones [redacted] quien previamente juramentada declaró al tenor del pliego de fojas 142: 1) Para que diga el absolvente cómo es cierto y le consta que con fecha 12 de marzo de 2025 se realizó un reclamo en Banco Itaú desconociendo haber realizado dos compras por internet, responde: "*fue el 2 de marzo de 2025*"; 2) Para que diga el absolvente cómo es cierto y le consta que dichas transacciones ascienden al monto de $2.218.559.-, responde: "*porque me llegó el aviso del banco al celular, entonces ingresé a la plataforma del banco y ahí aparecían los movimientos*"; 3) Para que diga el absolvente si ha desconocido alguna otra transacción bancaria en Banco Itaú en los últimos 24 meses, indicando el detalle en caso afirmativo, responde: "*Posteriormente al evento objeto de estos autos, hice un desconocimiento por uso de tarjeta de débito, la fecha no recuerdo, y eso causó que se bloqueara la tarjeta de débito de manera definitiva*"; 4) Para que diga el absolvente cómo es cierto y efectivo que previo a efectuarse las transacciones desconocidas habría sufrido el robo o

Scanned with CamScanner

extravío de su tarjeta bancaria y/o teléfono celular, responde: *"no sufrí el robo ni de mi celular ni de las tarjetas"*; 5) No se formula la pregunta; 6) Para que diga el absolvente dónde mantenía sus tarjetas bancarias cuando se efectuaron las operaciones que desconoce, responde: *"En mi billetera, en mi casa"*; 7) Para que diga el absolvente cómo se enteró de la transacción desconocida y la fecha exacta en que la advirtió, responde: *"a través del servicio de mensajería del mismo banco al celular, en el mismo momento en que se hizo la transacción"*; 8) Para que diga el absolvente si intentó bloquear su tarjeta y/ cuentas una vez detectadas las transacciones desconocidas y, en caso afirmativo, en qué fecha y a través de qué medio lo hizo, responde: *"Si lo bloqueé temporalmente, que es la medida que da el banco a través de la página web, y luego me comuniqué al número de emergencias bancarias y se hizo el bloqueo permanente. Fue el mismo día que ocurrió el movimiento"*; 9) Para que diga el absolvente cómo es cierto y efectivo que terceros, ya sean familiares o personas ajenas a su círculo cercano, han utilizado sus tarjetas bancarias y/o aplicaciones del Banco Itaú en otras ocasiones, responde: *"No es efectivo"*; 10) Para que diga el absolvente cómo es cierto y efectivo que nunca ha compartido su clave secreta con terceros, responde: *"Nunca he compartido mi clave secreta con terceros"*; 11) Para que diga el absolvente cómo es cierto y efectivo que ha recibido correos electrónicos por parte del Banco en los cuales se alerta de los posibles fraudes que pueden afectar a los clientes y se informa de las medidas de prevención, responde: *"Sí, es efectivo"*; 12) Para que diga el absolvente cómo es cierto y efectivo que Banco Itaú ha puesto a disposición información sobre medidas de seguridad en su sitio web y canales de atención, responde: *"Sí, es efectivo"*; 13) Para que diga el absolvente si ha recibido llamadas o mensajes de terceros solicitando información bancaria o claves, indicando si ha proporcionado dicha información en caso afirmativo, responde: *"Sí, recibí un mensaje de texto al celular que era de cobrar unos puntos que no recuerdo de lo que era, ante lo cual le saqué un pantallazo del mensaje y me comuniqué con la ejecutiva del banco para advertirle que había recibido este mensaje del banco Itaú que venía con un link. Entonces le mandé un correo electrónico a la ejecutiva. Ese mensaje me indicaba que había movimientos inusuales con la tarjeta y que tenía que hacer click al link que me mandaban. No he proporcionado información"*; 14) Para que diga el absolvente si alguna vez ha realizado transacciones en sitios web o aplicaciones no oficiales relacionadas con su banco, responde: *"No"*; 15) Para que diga el absolvente si tiene activadas medidas de seguridad adicionales, como notificaciones de transacciones o doble autenticación, responde: *"No entiendo la pregunta"*; 16) Para que diga el absolvente dónde mantiene o guarda habitualmente sus claves bancarias y si las anota en algún lugar físico o digital, responde: *"No las anoto en ninguna parte"*; 17) Para que diga el absolvente si Banco Itaú efectuó un abono normativo en su cuenta. En la afirmativa anterior, para que diga el monto, responde: *"lo ignoro"*.

12°.- Que, además de los señalados en los numerales 9° a 11°, la parte demandante no rindió otros medios de prueba.

13°.- Que la parte demandada acompañó los siguientes documentos:

1) De fojas 55 a 58, copia de denuncia ante Carabineros, de 2 de marzo de 2025.
2) A fojas 59 y 60, declaración jurada, acompañada al banco con fecha 12 de marzo de 2025.
3) A fojas 61, captura de pantalla de mensaje de texto, de 2 de marzo de 2025.
4) De fojas 62 a 71, cartolas históricas de la tarjeta de crédito terminada en [redacted] entre los meses de enero a mayo de 2025.
5) De fojas 72 a 79, correos electrónicos de 2 de marzo de 2025, sobre bloqueo de cuenta e ingreso de reclamo.
6) A fojas 80 y 81, correos electrónicos de 13 de marzo de 2025, sobre envío y recepción de documentos ante el banco.
7) A fojas 85, correo electrónico de 14 de marzo, sobre aviso de abono de UF 35.
8) A fojas 82 y 83, correo electrónico de 25 de marzo, sobre aviso de acciones legales.
9) A fojas 86 y 87, correos electrónicos de 15 de abril, sobre conversaciones entre la demandada y su ejecutiva bancaria.
10) De fojas 88 a 98, correo electrónicos de 16 y 17 de abril de 2025, sobre bloqueo de tarjeta de débito y conversaciones con ejecutivas.
11) De fojas 99 a 101, correos electrónicos de 24 a 28 de abril, sobre nuevo intento de fraude.
12) A fojas 102, correo electrónico de 6 de mayo de 2025, sobre contacto de Banco de Chile.
13) De fojas 103 a 111, correos electrónicos de 15 a mayo a 18 de junio de 2025, sobre conversaciones entre ejecutivas y la demandada.
14) De fojas 112 a 118, informe psicológico.
15) A fojas 119, boleta electrónica de psicólogo.

14°.- Que a fojas 131, la parte demandada solicitó que el banco demandante exhiba los siguientes documentos: 1) Carpeta de investigación interna del reclamo realizado, con detalle de las direcciones IP, hora y dispositivos desde el que terceros accedieron a plataformas digitales del banco; 2) manual

Scanned with CamScanner

de uso y *onboarding* para trabajadores, de la plataforma utilizada por el banco para la detección de operaciones fraudulentas; 3) registro telefónico del llamado de fecha 2 de marzo de 2025, asociado al reclamo N° [redacted] A fojas 146, el banco manifestó que se le hace imposible la exhibición de los documentos N° 1 y 2, por no existir y encontrarse la información resumida en log transaccional y certificado de fraude, ya acompañados. A fojas 147 vuelta, se exhibió la llamada telefónica, agregándose su transcripción de fojas 170 a 171.

15°.- Que a fojas 131, la parte demandada solicitó se oficie al Ministerio Público para que remita copia de la investigación del proceso RUC 2500308631-6 y copia de la carpeta investigativa. De fojas 147 a 152, se agrega copia de lo solicitado.

16°.- Que, además de los señalados en los numerales 13° a 15°, la parte demandada no rindió otros medios de prueba.

17°.- El certificado de fojas 172 de la secretaria subrogante, que da cuenta de que no existen diligencias probatorias pendientes, y la resolución de la misma foja que ordena traer los autos para oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I. RESPECTO DE LA EXCEPCIÓN DE CADUCIDAD DE LA DEMANDA

1°.- Que en lo principal de fojas 19, la parte demandada opuso como excepción la de caducidad de la demanda, en los términos que constan en el numeral 4° de lo expositivo y que se dan por enteramente reproducidos.

2°.- Que a fojas 132, evacuando el traslado conferido, la parte demandante solicitó el rechazo de la excepción, fundado en que la contraria argumenta de manera inconexa e incoherente mezclando el procedimiento general del artículo 5° de la Ley N° 20.009, con el procedimiento especial de la suspensión del pago de abono normativo del artículo 5° bis de la misma ley. Que el plazo de 10 o 15 días hábiles estipulado en el inciso primero del artículo 5° corresponde al plazo para realizar el abono normativo, y luego el inciso segundo agrega 7 días adicionales para deducir las acciones legales correspondientes. Que el plazo señalado por la demandada para argumentar que la acción estaría caducada es el plazo que señala la ley para realizar el abono normativo de 35 UF o del monto total correspondiente si fuere una suma menor. Que, por consiguiente, el plazo para presentar la demanda es de 17 días hábiles bancarios, y habiéndose formalizado el reclamo el 12 de marzo de 2025, el plazo para presentar la demanda vencía el 4 de abril, fecha que corresponde a la interposición de la demanda de marras.

3°.- Que para resolver se tiene presente que el Banco Itaú dedujo a fojas 4 una demanda declaratoria de dolo o culpa grave cuyos plazos para su interposición se regulan en el artículo 5° de la Ley N° 20.009. En este orden de ideas, no resultan aplicable en la especie los plazos que regula el artículo 5° bis de la misma ley, pues aquellos se refieren a la interposición de la medida prejudicial de suspensión o cancelación de cargos objetados.

4°.- Que el artículo 5° de la Ley N° 20.009 dispone en sus incisos 1° y 2°: "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.

Si el monto reclamado fuere superior al referido umbral, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, hasta el equivalente al monto de dicho umbral, en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá **siete días adicionales** para cancelarlos, restituirlos al usuario **o ejercer las acciones del inciso siguiente**, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2 de esta ley" (énfasis añadido).

5°.- Que, siendo las transacciones reclamadas dos cargos que se verificaron por medios electrónicos (compras en línea), rige el plazo de 10 días previsto en el inciso 1° del artículo 5° para la restitución de fondos de hasta el umbral de 35 UF, y respecto del monto superior el emisor cuenta con 7 días adicionales para cancelarlos, restituirlos o ejercer la acción declaratoria de dolo o culpa grave. En suma, el banco cuenta con 17 días hábiles para ejercer la acción contados desde la fecha del reclamo, debiendo considerarse que esos días son días hábiles bancarios por aplicación de lo dispuesto en el artículo 1° inciso final de la misma ley N° 20.009.

Scanned with CamScanner

6°.- Que es un hecho pacífico que la usuaria dio aviso al banco de las transacciones el mismo día en que estas se verificaron, el día 2 de marzo de 2025. No obstante, el reclamo previsto en el artículo 4° de la Ley N° 20.009 tuvo lugar el día 12 de marzo de 2025 y de acuerdo con el artículo 5°, es a partir de entonces que se computa el plazo previsto en el artículo 5° para la interposición de la acción. En efecto, al acompañar la declaración jurada de fojas 59 y 60, la parte demandada señala en el numeral 3° del cuarto otrosí de su presentación de fojas 19 que acompaña: "declaración jurada donde se especifican las transacciones impugnadas por mi representada, *acompañada al banco con fecha 12 de marzo de 2025*" (énfasis añadido).

7°.- Que en consecuencia el plazo de 17 días hábiles bancarios vencía irremediablemente el día 4 de abril de 2025, fecha en la cual efectivamente fue interpuesta la acción de marras, según consta en el estampe de la oficina de partes que se lee en la parte inferior del libelo de fojas 4.

8°.- Que tampoco procede en la especie aplicar el plazo de 5 días hábiles para notificar la demanda a que refiere el artículo 5° bis de la Ley N° 20.009, pues dicho artículo hace referencia a la demanda que se presenta una vez acogida la medida prejudicial de suspensión de cargos y/o restitución de fondos, cuyo no es el caso de marras.

9°.- Que por lo razonado en los considerandos que anteceden, se concluye que la acción deducida se encuentra dentro de plazo legal, por lo que no procede la declaración de caducidad pedida.

II. RESPECTO DE LA DEMANDA DECLARATORIA DE DOLO O CULPA GRAVE DEL USUARIO

1°.- Que para resolver, se tiene presente que el artículo 5° de la Ley N° 20.009, dispone que 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° (es decir, operaciones que el usuario desconoce antes de haber dado aviso al emisor para que bloquee sus instrumentos de pago), dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento. Si el monto reclamado fuere superior a 35 unidades de fomento, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 unidades de fomento en igual plazo que el inciso precedente. Respecto del monto superior a dicha cifra el emisor tendrá siete días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario o ejercer las acciones del inciso siguiente, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte de la manera indicada en el inciso tercero del artículo 2. 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.

2°.- Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 del Código Civil, la culpa grave, negligencia grave o culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa, en materias civiles, equivale al dolo.

3°.- Que, al contestar [redacted] niega haber realizado las transacciones que objetó. Sostiene que recibió un aviso de parte del banco vía correo electrónico y mensaje de texto de que se habían realizado dos transacciones exitosas en su tarjeta de crédito, correspondientes a pagos a dos hoteles ubicados en Hong Kong, ciudad que nunca ha visitado. Que procedió al bloqueo inmediato de la cuenta a través de la aplicación y contactó al banco telefónicamente para dar cuenta de las transacciones. Niega haber compartido o anotado sus claves secretas y argumenta que la vulneración se debe a la falta de medidas de seguridad efectivas del banco, considerando los montos y destinos inusuales de las transacciones.

4°.- Que para resolver, se tiene presente que en este procedimiento se impone la carga probatoria a la parte demandante, toda vez que el artículo 4° inciso 7° de la Ley N° 20.009 dispone: "*en los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre*". Asimismo, el inciso 8° del mismo artículo complementa lo anterior, señalando que: "*El solo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito*".

5°.- Que el banco alega que las transacciones se habrían verificado con todos los métodos de seguridad previstos a través de una plataforma "protocolo 3DS" que deriva al cliente al portal web privado del banco donde debe ingresar su nombre de usuario o Rut, contraseña web, y luego ingresar los datos asociados a la tarjeta (número, fecha de vencimiento y código de seguridad) más el ingreso de la clave dinámica "Itaú Pass". Para acreditar este aserto únicamente se ha acompañado el certificado de

Scanned with CamScanner

gestión de fraude de fojas 120 a 123, el cual contiene una relación de los antecedentes y contiene un análisis técnico que se limita a señalar "*si bien cliente no menciona haber entregado datos o situación engañosa, tenemos en total 02 transacciones reclamadas realizadas en el comercio KERRY HOTEL HONG KONG y SHANGRI-LA HOTEL (KLN) HONG KONG, ejecutadas a través de internet, autorizada a través del protocolo de validación 3DS, esto se refiere a que fue necesario contar con datos físicos de la tarjeta de crédito y algún otro método de validación, ya sea a través de código generado por el Itaú Pass o con tarjeta de coordenadas*". Sin embargo, el certificado no detalla registros técnicos específicos de las operaciones (IP de origen, dispositivo, huella de navegador, autenticación de segundo factor efectiva, geolocalización o coincidencia con dispositivos habituales), por lo que no demuestra que hayan sido autorizadas por la usuaria.

6°.- Que los demás documentos acompañados por el banco refieren a las propias declaraciones de la usuaria (la declaración policial de fojas 125 a 127 y la declaración jurada de fojas 128 y 129), documentos en los cuales no se observa que aquella reconozca haber actuado negligentemente en el cuidado de sus credenciales bancarias. Al absolver posiciones a fojas 144, tampoco se observa que la demandada reconozca haber entregado sus claves o custodiado negligentemente. Finalmente, de la lectura de la transcripción de la llamada telefónica correspondiente al aviso al banco de fojas 170, tampoco se observa conducta imprudente alguna.

7°.- Que el tribunal se encuentra facultado por el artículo 14 de la Ley N° 18.287 para apreciar la prueba y demás antecedentes de la causa en conformidad con las reglas de la sana crítica, y en uso de dicha atribución, teniendo presente lo razonado en los considerandos 4° a 6°, no habiéndose rendido otros medios de prueba que permitan estimar lo contrario, se concluye que no es posible tener por acreditada la existencia de una conducta que implique dolo o culpa grave por parte del demandado, razón por la cual la demanda será desestimada.

8°.- Que recayendo la prueba en la parte demandante, resulta inoficioso analizar la prueba rendida por la parte demandada.

III. RESPECTO DE LA ACCIÓN DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS DEDUCIDA POR [redacted]

1°.- Que en el segundo otrosí de fojas 19, el abogado Maximiliano Fuentes Cid, en representación de [redacted] dedujo la acción especial de indemnización de perjuicios estipulada en el artículo 5 bis de la Ley N° 20.009, en contra de BANCO ITAÚ CHILE, en los términos que constan en el numeral 6° de lo expositivo y que se tienen por reproducidos.

2°.- Que a fojas 132, evacuando el traslado conferido, el banco pide el rechazo de esta acción, fundado en que no se cumplirían en la especie ninguno de los requisitos de la responsabilidad civil. Sostiene que no existe incumplimiento que sea imputable al banco, ni relación de causalidad entre un supuesto incumplimiento y los daños demandados. Agrega que, además, respecto del daño moral debe ser acreditado.

3°.- Que para resolver se tiene presente que la Ley N° 21.673 de 30 de mayo de 2024 incorporó el nuevo artículo 5° bis a la Ley N° 20.009, en el que se regula la medida prejudicial de suspensión de cancelación y/o restitución de cargos en sus primeros 4° incisos. En su inciso 6° se regula nuevamente la situación del artículo 5° inciso 4°, esto es, los efectos del rechazo de la demanda por el juez, añadiendo en su parte final que: "*el usuario podrá solicitar la indemnización de perjuicios dentro del mismo procedimiento*".

4°.- Que en relación con los supuestos de responsabilidad en que se funda la demanda del usuario, se tiene presente que no se encuentra acreditado que la demandante haya desplegado una conducta negligente o dolosa que le sea imputable y genere responsabilidad civil. En efecto, la acción principal de estos autos (deducida por el banco) tenía por único objeto que se declare si el usuario actuó con dolo o culpa grave, lo que en ningún caso importa declarar *a contrario sensu* la responsabilidad del emisor demandante.

5°.- Que, en este orden de ideas, no encontrándose acreditado que el banco haya incumplido sus obligaciones contractuales y legales, no surge responsabilidad civil que fundamente esta demanda.

IV. RESPECTO DE LAS COSTAS Y OTRAS OBLIGACIONES QUE IMPONE LA LEY AL DEMANDANTE

1°.- Que, como se ha venido exponiendo, no se ha acreditado que la parte demandada haya incurrido en dolo o culpa grave en los términos que previene la Ley N° 20.009.

2°.- Que el artículo 5° inciso 4° de la Ley N° 20.009 dispone que si el juez declarare por sentencia firme que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del

Scanned with CamScanner

usuario, o si el procedimiento termina anticipadamente por otra causa, el emisor deberá restituir y/o cancelar los cargos al usuario dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de la sentencia, debidamente reajustados, aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional, con costas.

3°.- Que, en consecuencia, se declarará en lo resolutivo la cancelación de cargos y/o restitución al usuario del saldo retenido superior a la suma de 35 UF, en moneda nacional, y se condenará a la demandante al pago de las costas.

Por estas consideraciones y de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 2314, 2315 y siguientes del Código Civil, artículos 6, 7, 8, 9, 11, 13 y 14 de la Ley 18.287; artículo 1698 del Código Civil; y artículos 4°, 5° y 5° ter de la Ley N° 20.009,

SE DECLARA:

1°.- Que se rechaza la excepción de caducidad de la demanda deducida en lo principal de fojas 19, po[redacted]

2°.- Que se rechaza la demanda declaratoria de dolo o culpa grave deducida en lo principal de fojas 4 por BANCO ITAU CHILE en contra d[redacted] y se declara que no existe por parte de esta última dolo o culpa grave que facilitar la comisión de algún delito.

3°.- Que BANCO ITAU CHILE debe cancelar los cargos y/o restituir el saldo superior retenido a [redacted] debidamente reajustado aplicando para ello la tasa de interés máximo convencional calculada desde la fecha del respectivo reclamo.

4°.- Que se rechaza la demanda civil indemnizatoria deducida por [redacted] en contra de BANCO ITAÚ CHILE.

5°.- Que se condena en costas a la parte demandante.

Notifíquese.

JUEZ TITULAR

PRONUNCIADA POR EL SEÑOR JUEZ TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ESTA CIUDAD, DON JULIO REYES MADARIAGA.

DIEGO SALINAS ALTAMIRANO
SECRETARIO ABOGADO (S)

Scanned with CamScanner

VIÑA DEL MAR, 13 NOV. 2025
Certifico que con esta fecha notifiqué
por correo electrónico la sentencia
de fojas 173, a los señores:

1) Gonzalez Cobar Maria Fernanda.

2) Fuentes Cid Maximiliano.