MAIPÚ

ROL N°4851-2025

MAIPÚ, nueve de septiembre de dos mil veintiséis. **LEY 20.009**

VISTOS: A fojas 12 y siguientes con fecha 21 de agosto de 2025, **SCOTIABANK CHILE, RUT** [redacted] entado por el abogado **Manuel José Searle Risopatrón** [redacted] interpone acción especial conforme lo dispone el artículo 5° inciso 3°de la Ley N°20.009, en contra d[redacted] cédula de identidad [redacted] domiciliado en pasaj[redacted] comuna de Maipú, representado judicialmente por la abogada **Antonia Marcela Porte Stefoni**, cédula de identidad [redacted] la parte demandante solicita:

i.- Que, se declare que ha existido dolo o culpa grave por parte del demandado en las operaciones que ha desconocido frente al banco.

ii.- Que, se proceda a dejar sin efecto la cancelación de los cargos y/o restitución de fondos realizada por el banco, ordenando a la demandada a restituir el abono normativo equivalente por 35 UF y

iii.- Que se declare al banco liberado de toda responsabilidad respecto de las operaciones que el demandado declara haber desconocido, todo ello en virtud de los antecedentes de hecho, fundamentos de derecho y petitorios que se exponen:

[redacted] echa 29 de julio de 2025, formulo dos reclamos al banco, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de operaciones que corresponden a 3 (tres) transacciones realizadas con sus productos financieros por la suma de **$8.400.000.- (ocho millones cuatrocientos mil pesos).- detalladas a fojas 12 vta.**, quien afirma que recibió un llamado telefónico de un individuo que, identificándose falsamente como ejecutivo de Banco Scotiabank, le advirtió que le estarían efectuando operaciones con cargo a su tarjeta de crédito, el cliente relata que dicho sujeto lo derivó a un segundo funcionario quien según el propio demandado reconoce le solicitó validar determinados datos ingresándolos en el teclado de su teléfono celular mientras mantenía una comunicación con él, quien no sólo accedió a digitar en su propia pantalla la información solicita, sino que además proporcionó verbalmente al tercero los números completos de su tarjeta de crédito, antecedentes que son por esencia personales, secretos e intransferibles y se le solicitó autorizar una serie de operaciones mediante su aplicativo Scotiapass digital, lo que igualmente ejecutó, aun cuando la aplicación exhibe de forma expresa y previa la transacción que se está por aprobar, colaborando activamente en el proceso digitando y dictando información de acceso restringido, sino que también validó con su clave secreta y dispositivo de seguridad todas y cada una de las operaciones reclamadas, llegando incluso a efectuar un pago adicional requerido por un tercero.

A fojas 28, fue acogida a tramitación esta demanda citando a las partes a rendir indagatoria y a un posterior comparendo de conciliación, contestación y prueba.

1.- Que, a fojas 33 de autos, consta notificación de la demanda por Ley 20.009 por receptor ad-hoc de este juzgado a la parte d[redacted] con fecha 17 de noviembre de 2025

Scanned with CamScanner

2.- Que, a fojas 38 a 39, con fecha 16 de diciembre de 2025 rinde indagatoria por escrito [redacted] quien expone:

3.- Que, a fojas 43 a 63 vta., contesta demanda [redacted] representado por la abogada **Antonia Marcela Porte Stefoni y e interpone acción especial del artículo 5 bis de la Ley 20.009 contra Banco Scotiabank Chile S.A., admitir a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar al demandado al pago de; $8.400.000.-, menos el abono normativo realizado por el banco, como daño emergente y $4.000.000.- como daño moral todo debidamente reajustado y con los intereses corrientes en conformidad con el artículo 26 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.**

4.- Comparendo: Que, a fojas 118 a 121, con fecha 08 de enero de 2026, se realizó el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de **Scotiabank Chile** representado en audiencia por el habilitado en derecho **Raúl Alexis Flores Escobedo** y con la parte d[redacted] representado en audiencia por la habilitada en derecho **Yeimi Angélica Fuentes Rocha**.

LLAMADAS LAS PARTES A UNA CONCILIACIÓN: Esta no se produce.

La parte de Scotiabank Chile ratifica la demanda de autos solicitando a Su Señoría que sea acogida íntegramente en todas sus partes con expresa condena en reajustes, intereses y costas. Señalando que a fojas 38 el demandado reconoce explícitamente haber ingresado su información personal en los términos del artículo 5ter G de la Ley 20.009.

La parte d[redacted] viene en ratificar la contestación señalada en lo principal de libelo de fojas 43, solicitando se rechace en todas sus partes y se condena con expresa condena en costas a la parte de Scotiabank.

La parte de Scotiabank Chile, al amparo de lo preceptuado en el artículo 10 de la Ley 18.287, viene en señalar que la demandada en su escrito de contestación indica expresamente que el demandado ingresó información personal en términos del artículo 5 ter letra g de la Ley 20.009.

La parte d[redacted] viene en ratificar la acción especial del artículo 5 bis inciso 5 de la Ley 20.009, solicitando a Su Señoría se tenga por acogida en todas sus partes, condenado a Scotiabank S.A. al pago del daño moral y del daño emergente correspondiente a los fondos defraudados, con expresa condena en costas.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte de Scotiabank Chile viene en reiterar los documentos acompañados en el primer y segundo otrosí de la demanda civil, con citación y acompaña en este acto, con citación los siguientes documentos: 1° Copia simple de sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 16 de abril de 2025 rol 2658-2022. 2° Copia simple de sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 25 de marzo de 2025, rol 2158-2022. 3° Copia simple de cartola en la que se da cuenta del pago del abono normativo. 4° Copia Simple de correo enviado a la parte demandada, con fecha 11/08/2025, en el que se le informa el rechazo del reclamo.

La parte d[redacted] viene en ratificar la prueba documental acompañada en el tercer otrosí de la presentación de fojas 43, con citación.

3er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL MAIPU

Scanned with CamScanner

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.

PETICIONES: **La parte de** [redacted] viene en reiterar las solicitudes manifestadas en el cuarto y quinto otrosí de la presentación ingresada con fecha de hoy y que rola a fojas 43 y siguientes.

La parte de Scotiabank Chile vine en oponerse a las solicitudes formuladas por la contraria en el cuarto otrosí de su presentación de fojas 43, específicamente a las solicitudes signadas con los números 1,2 y, 3, manifestado a Su Señoría que esta parte no puede entregar dicho informe por tratarse de información clasificada como reservada y de uso interno, cuya divulgación podría afectar gravemente el funcionamiento operativo, tecnológico y estratégico de la institución.

En efecto, los informes que sistematizan transacciones fraudulentas bajo el marco de la Ley N° 20.009 contienen datos sensibles que forman parte de los sistemas de seguridad, monitoreo y gestión de riesgos del Banco. Su contenido incluye patrones de fraude, protocolos de autenticación, trazabilidad de transacciones, y análisis técnico de vulnerabilidades, cuya exposición podría comprometer la integridad de los sistemas bancarios, facilitar conductas ilícitas y poner en riesgo la seguridad de millones de clientes. Asimismo, conforme a los principios de confidencialidad establecidos en la normativa interna del Banco y en la regulación financiera vigente, dicha información se encuentra protegida por cláusulas de secreto bancario y por políticas de seguridad corporativa que impiden su entrega a terceros, salvo en los casos expresamente autorizados por la autoridad competente.

Por lo anterior, y en resguardo del interés institucional y de la seguridad del sistema financiero, esta parte se ve impedida de acompañar el informe solicitado. Sin perjuicio de lo anterior, quedamos a disposición del Tribunal para colaborar en lo que estime pertinente dentro del marco legal aplicable.

TRASLADO: La parte d[redacted] viene en evacuar traslado conferido, señalando que los documentos que esta parte solicita exhibir no afectan la seguridad de la operación de Scotiabank, esto debido a que: Respecto del primer documento, solicitamos únicamente el informe que atañe solo al caso d[redacted] En cuanto a los documentos solicitados en el numeral 2, son necesarios para acreditar la diligencia y el nivel de seguridad que otorga Scotiabank en sus transacciones. Respecto de la solicitud 3, esta exhibición es posible, por medio de un oficio que emita Su Señoría, para que habilite a los apoderados de la contraparte a solicitar dichas cartolas a su cliente-

RESOLVIENDO EL TRIBUNAL: Téngase presente lo expuesto por los comparecientes, téngase por evacuada audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba. Téngase por acompañados los documentos ofrecidos por las partes como medio de prueba, con citación. A las peticiones, de la parte d[redacted] a aquellas signadas en el cuarto Otrosí: atendida la oposición de la contraria y el traslado conferido y evacuado, pasen los autos a resolver. Respecto de la petición señalada en el quinto otrosí: previo a resolver, apórtese dentro de tercero día, por la parte solicitante, el correo electrónico y domicilio de la institución a la cual requiere la información bajo apercibimiento de tener por desistida la diligencia en caso de no cumplir en el plazo otorgado. Atendida demanda interpuesta po[redacted] **en el primer otrosí de la presentación de fojas 43, confiérase traslado a la contraria, el que ha de evacuarse dentro de tercero día, contado desde la notificación de esta resolución.**

Scanned with CamScanner

5.- Que, a fojas 123 a 125 vta., **contesta demanda reconvencional Banco Scotiabank** deducida en autos po[redacted]sin perjuicio de lo que en definitiva se resuelva.

6.- Que, a fojas 127 de autos, se resuelve por este Juzgado a las solicitudes de fojas 118 a 121, no ha lugar.

7.- Que, a fojas 129 de autos, evacuado este trámite y no existiendo diligencias pendientes, se ordenó los autos para dictar sentencia con fecha 27 de febrero de 2026.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, de lo señalado precedentemente y habiendo detallado los hechos **Banco Scotiabank Chile.**, en contra de do[redacted]e establece que se trata de aquellos que se encuentran normados por la citada ley 20.009, específicamente en lo relativo a lo establecido al artículo 5° de la citada norma, razón por la cual la presente demanda fue acogida a tramitación.

SEGUNDO: Que, de acuerdo con lo planteado y los antecedentes existentes en esta causa, se puede señalar, que existe una relación entre las partes, debido al hecho de que el demandado es efectivamente es titular del producto bancario descrito como cuenta corrient[redacted]y tarjeta [redacted]abank. Que esta relación derivó a que, el día 29 de julio de 2025, el cliente se percatara de una serie de operaciones por un total de **$8.400.000.-, (ocho millones cuatrocientos mil pesos)**. Ante esto, Banco Scotiabank, en cumplimiento de lo dispuesto y [redacted] partes, y por tanto la aplicación de la normativa aludida.

TERCERO: Que, a fojas 43 a 63 vta., contesta demand[redacted]representado por la abogada Antonia Marcela Porte Stefoni y e interpone acción especial del artículo 5 bis de la Ley 20.009 contra Banco Scotiabank Chile S.A., admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar al demandado al pago de; **$8.400.000.-**, (ocho millones cuatrocientos mil pesos), menos el abono normativo realizado por el banco, como daño emergente y **$4.000.000.-** (cuatro millones de pesos), como daño moral todo debidamente reajustado y con los intereses corrientes en conformidad con el artículo 26 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

CUARTO: Que, de las pruebas acompañadas al proceso por el demandado, tal como la declaración indagatoria de fojas 38 a 49, declaración jurada de fojas 71 a 72, denuncia en Fiscalía 74 a 74, quien en términos simples indicó, que el día 23 de julio de 2025, fue contactado telefónicamente por una persona que se identificó como ejecutivo de Banco Scotiabank con código de ejecutivo 6541, quien lo derivó a otro ejecutivo con código 738342, quienes conocían perfectamente sus datos personales (nombre, Rut, dirección, números de cuentas bancarias, etc), lo que le hizo confiar en la información que le estaban dando era fidedigna, quien le informó que se estaban realizando compras con su tarjeta de crédito y que para hacer la reversa de los fondos el supuesto ejecutivo le solicitó digitar su número de Rut en el teclado numérico, por lo que procedió a teclear los dígitos de su Rut, y los últimos dígitos

Scanned with CamScanner

de su tarjeta de crédito, lo que pide el banco en esta situaciones para autenticar su identidad, todo desde el teclado numérico, nunca a viva voz, y que luego de realizar lo anterior recibió un mensaje de texto notificando una compra por **$4.200.000**.- realizada con su tarjeta de crédito, además un movimiento de pago por **$800.000**.- desde su cuenta corriente, y que luego el segundo ejecutivo le solicitó agregar una cuenta nueva con el argumento de anular tres compras de **$300.000**.- cada una según él, estaban en "curso". Pero, no accedió a esta solicitud, ya que le pareció sospechosa, por lo que colgó y llamó inmediatamente al banco.

QUINTO: Que, de estos antecedentes aportados por Banco Scotiabank en el segundo otrosí de la acción presentada por Ley 20.009, no ha acreditado que la parte demandada haya incurrido en una conducta de descuido grave con la custodia de sus productos financieros, claves y/o dispositivos de seguridad, en razón de las transacciones desconocidos por éste y, asimismo de manera concreta cómo se verificó el hecho investigado; es decir no existe prueba suficiente en el caso concreto, y que las pruebas que acompaña el Banco resultan parciales y producidas por el propio banco, quien no se libera solo con informes técnicos, sino debe probar fehacientemente la negligencia inexcusable del cliente, teniendo la obligación legal y técnica de contar con sistemas de monitoreo continuo que identifiquen, evalúen y bloqueen en el menor tiempo posible operaciones que sigan patrones de fraude. En la especie la entidad, permitió que se concretaran tres (3) transferencias electrónicas, no habituales en su tarjeta de crédito del cliente y como señala el mismo informe del banco a fojas 4 vta. en cuando las direcciones IP involucradas no es habitual, donde se efectuaron múltiples intentos de Login, lo que evidencia una pasividad inexcusable ante operaciones sospechosas sin adoptar las providencias para frenar una actividad transaccional irregular.

SEXTO: Que como quiera que sea, es dable precisar que la Ley en comento exige acreditar por parte del emisor, en la especie, **BANCO SCOTIABANK**, que el usuario actuó con dolo o culpa grave en las operaciones, ya sea porque las transacciones las realizó el mismo o porque entregó sus claves a un tercero, quien efectuó las operaciones sin su consentimiento.

Por consiguiente, la prueba del descuido grave en este caso concreto implica demostrar que el usuario consintió en las transacciones, existiendo por su parte la intención de provocar daño en el patrimonio del Banco y obtener un beneficio económico para si o para algún tercero al desconocer las operaciones, en tanto, que el acreditar la culpa grave consiste en probar un comportamiento groseramente descuidado, que conlleva no entender lo que para cualquiera sería evidente e inteligible, es decir, el no compartir con nadie las claves ni datos bancarios, asumiendo la entidad bancaria una posición equivalente a la de "garante" de la seguridad cibernética de sus plataformas, debiendo soportar el riesgo de los fraudes informáticos a menos que logre probar de forma fehaciente el dolo o culpa grave de la cliente.

SÉPTIMO: Que en tales circunstancias incumbe al actor, según lo mandata el artículo 1698 del Código Civil, probar cada uno de los hechos en que funda las acciones, esto es, que la demandada actuó con dolo o culpa grave en las operaciones cuestionadas.

Scanned with CamScanner

OCTAVO: Que, la tarjeta de crédito terminada en [redacted] asociadas a la cuenta corriente de Banco Scotiabank, no constituye medio de pago de uso habitual del cliente Sr [redacted] señalando el banco de forma superficial y vaga que revisó las direcciones de IP para determinar la habitualidad de las transacciones sin desarrollar detalle alguno en qué lugar se efectuaron y hacia donde se realizaron las transferencias sin detectar transacciones anómalas, prueba fehaciente de la falta de seguridad que revisten las investigaciones del demandante, quien debería contar con mecanismos de detección de operaciones sospechosas, a luz de los avances en sofisticación de los delitos informáticos para garantizar la seguridad del servicio sin adoptara medidas preventivas vulnerando el deber de seguridad impuesto por la Ley de protección al consumidor y de la Ley 20.009, reafirmando con esto, que del contrato de cuenta corriente no sólo emana la obligación primaria de cumplir órdenes de pago, sino un deber de resguardo y seguridad irrenunciable, por la cual la entidad ofrece un servicio esencialmente confiable, y que en este caso no ocurrió.

Que, del análisis del mismo informe presentado por el banco, se puede verificar que el demandado realiza efectivamente la denuncia correspondiente ante Carabineros de Chile por estafa y otras defraudaciones contra particulares y menciona en ella el fraude del que ha sido víctima, y con fecha 29 de julio del 2025, el cliente acompaña al banco la documentación solicitada de conformidad al artículo 4 de la ley 20.009, cumpliendo así íntegramente con las formalidades exigidas para efectuar [redacted] entregado telefónicamente la clave generada en su dispositivo a un tercero no exime de responsabilidad al banco demandante, porque existió un patrón claro de fraude (montos altos en un lapso acotado hacia teléfonos no registrados) en que el banco tenía la obligación técnica de correlacionar, monitorear y bloquear en su función de cautela, siendo un deber de resguardo y seguridad irrenunciable, por el cual la entidad ofrece un servicio esencialmente confiable, lo que en la especie no sucedió.

NOVENO: Que, respecto a la demanda reconvencional deducida en autos a fojas 43 y siguientes, por la parte d[redacted] en la que solicita el pago de; $8.400.000.-, menos el abono normativo realizado por el banco, como daño emergente y $4.000.000.- como daño moral todo debidamente reajustado y con los intereses corrientes en conformidad con el artículo 26 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

Que, atendido lo señalado en los considerandos anteriores, no será acogida, por lo que esta sentenciadora no se pronunciará respecto a ella en la parte dispositiva del fallo.

DÉCIMO: Sobre el caso concreto de esta causa -es decir, sobre la obligación de seguridad que pesa sobre las instituciones financieras según la ley 20.009 convendrá añadir que el hecho de que la estafa se produce usando los datos bancarios y de su cliente, indica que el ilícito tuvo lugar dentro de la

Scanned with CamScanner

esfera de control del Banco demandado y que, a falta de una norma expresa, consideraciones elementales aconsejan que el riesgo se adjudique a quien está en mejores condiciones de controlarlo. Todo lleva a estimar que quien está en mejores condiciones de controlar el riesgo con sus productos bancarios como tarjetas, en cualquiera de sus especies y al interior de su sitio web -y, más allá de detalles técnicos, interior aquí significa la utilización de los productos financieros referido en este caso a tarjeta de débito con posterioridad al ingreso de los datos de identificación del usuario- es el Banco y no el usuario.

De esta manera, el hecho de que las cosas sucedieron como se acaba de indicar constituye un antecedente suficientemente persuasivo en donde el Banco demandante no cumplió con su obligación de seguridad: *res ipsa loquitur*.

UNDÉCIMO: Que, para resolver el asunto objeto de la controversia se debe tener en estricta consideración que el consumidor al celebrar un contrato de cuenta corriente deposita su confianza en el banco depositario -un operador especializado sobre el que pesan los deberes especiales que la Ley de Protección al Consumidor que impone al proveedor bancario y, en general, a todo proveedor.

Al tratarse de un contrato de producto bancario remunerado -debido a la comisión "costo de mantención" a que está obligado el consumidor-, el riesgo de pérdida de dinero usado durante la vigencia de la convención -contrato de cuenta crédito bancaria- recae en la institución bancaria.

La confianza creada por la institución bancaria descansa en que el cliente tiene la firme convicción que ella adoptará las medidas que sean eficaces para el adecuado resguardo del referido producto y uso de dinero de cada transacción. No puede desatenderse que el proveedor bancario contrae una serie de obligaciones que prevé la ley N°19.496 y que, de no cumplirlas, no sólo incurre en responsabilidad por la infracción, sino que también por los daños que dicha infracción le irrogue.

Entre tales obligaciones se halla, especialmente, la de la seguridad en la prestación del servicio que prevé la letra d) del artículo 3° de la citada ley; (***Artículo 3°.-*** *Son derechos y deberes básicos del consumidor:* ***d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios****, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;*) el artículo 23 (***Artículo 23.-*** *Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*), que impone al proveedor, fuera de la responsabilidad por la infracción de las disposiciones de la ley, a aquella responsabilidad civil en caso que en la prestación del servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias, entre otros aspectos, en la calidad y seguridad de respectivo servicio, sin que el banco demandante probará en juicio, una conducta grave o negligente de cliente y menos un descuido en la custodia de sus productos bancarios y exposición temeraria al riesgo de estafa, razón por la cual se rechazará la presente demanda. **Y POR ESTAS CONSIDERACIONES Y TENIENDO PRESENTE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 1698 DEL CÓDIGO CIVIL, LEY 15.231 SOBRE ORGANIZACIÓN Y ATRIBUCIONES DE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL; LEY *18.287 SOBRE PROCEDIMIENTO ANTE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL;* LEY**

Scanned with CamScanner

20.009 SOBRE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA TITULARES O USUARIOS DE TARJETAS DE PAGO Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS EN CASO DE HURTO, ROBO O FRAUDE; Y EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO 1° DEL TÍTULO IV DE LA LEY 19.496 LEY QUE ESTABLECE NORMA SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, SE RESUELVE:

No ha lugar a la demanda de fojas 12 y siguientes, debiéndose dar cumplimiento a lo siguiente:

I.- Se declara que no ha existido descuido tan grave de la obligación de custodia de sus productos financieros, claves y/o dispositivos de seguridad, por parte del demandado don [redacted] **cédula de identidad** [redacted] en las operaciones bancarias que ha desconocido en su reclamo frente al **Banco Scotiabank**.

II.- Que, se confirma y se debe mantener el pago de los cargos del abono de fondos realizados por **BANCO SCOTIABANK**, a favor de don [redacted] a su vez, deberá reintegrar la suma de **$7.030.135.- (siete millones treinta mil ciento treinta y cinco pesos)**, monto correspondiente al excedente por sobre las **35 UF** reclamado por el cliente, el que deberá hacer con sus reajustes e intereses conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor correspondiente al mes agosto de 2025, en que se realizó el abono normativo por parte del demandante y la fecha efectiva del pago, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan.

III.- Que, habiendo sido vencido el banco, no será necesario pronunciarse sobre la demanda reconvencional.

IV.- Que no se condena en costas a las partes, por haber existido motivo plausible para litigar.

Notifíquese y comuníquese.

ROL N°4851-2025 (vcc)

Dictada por **FABIOLA GONZÁLEZ COROMINAS**, Jueza Titular.

Autorizada por **ELVIRA LINERO SILVA**, Secretaria Abogada Subrogante.

3° JUZGADO POLICÍA LOCAL MAIPÚ JUEZA TITULAR

SECRETARIO SUBROGANTE

Scanned with CamScanner