CONFORME A LA LEY N°19841

Correspondencia despachada por correo electrónico

DO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ÑA MACKENNA ORIENTE 8310

Rol N° **6.663-SC-2026**

Señor
Don (ña) **TABILO JUUL FRANCISCO**
[redacted]

La Florida, **Jueves quince de octubre de dos mil veintiseis**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 6.663-SC-2026 se ha dictado con fecha Jueves quince de octubre de dos mil veintiseis, la siguiente resolución:

Se ha dictado sentencia. Se adjunta copia.

SECRETARIO

La Florida, a siete de octubre del año dos mil veintiséis.

VISTOS:

A fojas 1 a 6, rola copia de Mandato Judicial conferido por BANCO DEL ESTADO DE CHILE, a la abogada XIMENA DEL PILAR TUDELA JIMENEZ Y OTROS.

A fojas 7 a 49, rolan documentos acompañados por la parte demandante.

A fojas 50 y ss., rola autorización judicial para la mantención de la suspensión de cancelación de cargos y/o restitución de los fondos señalados en el artículo 5 bis de la Ley 20.009 deducida por la abogada JAVIERA LIA NAVARRETE SAAVEDRA en representación de BANCO DEL ESTADO DE CHILE en contra de [redacted] ignora profesión u oficio, cédula de identidad [redacted] domiciliada en calle [redacted] N° [redacted] La Florida. En el primer otrosí, deduce demanda en virtud de la Ley 20.009 en contra de [redacted] ya individualizada, solicitando se declare que ha existido dolo o culpa grave por parte del demandado en las operaciones que ha desconocido en su reclamo frente al Banco, que se proceda a dejar sin efecto la cancelación de cargos y/o restitución de fondos realizada por el Banco, ordenando al demandado a restituir el abono normativo, con intereses y que se declare al Banco liberado de toda responsabilidad respecto de las operaciones que el demandado declara no haber realizado. Funda la acción en que con fecha 21 de marzo 2026, la demandada formuló un reclamo, desconociendo haber otorgado su autorización o consentimiento respecto de operaciones por la suma total de $14.311.170-. Luego de realizar una investigación, la entidad bancaria concluyó que hubo dolo o culpa grave por parte de [redacted] toda vez que las transacciones fueron realizadas entre cuentas propias de la titularidad de la misma clienta, transferencias electrónicas a terceros, pago en plataformas online y contratación de crédito de consumo por internet, todas realizadas el 07 de marzo de 2026 a través de sus productos Cuenta Rut, Cuenta Corriente, y Visa SmartMas, todas las transacciones fueron autorizadas

mediante clave de internet más Bepass.

A fojas 69, rola resolución de este tribunal concediendo a BANCO DEL ESTADO DE CHILE como medida prejudicial precautoria la autorización para mantener la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos a que se refiere esta petición.

A fojas 72, rola acta de notificación personal de la demanda y sus respectivos proveídos a [redacted]

A fojas 75 a 126, rola presentación de FRANCISCO JAVIER TABILO JULL, abogado en representación de [redacted] quien en lo principal contesta la demanda de autos, en el primer otrosí acción especial del artículo 5 bis de la ley 20.009, en el segundo otrosí medios de prueba, en el tercer otrosí acompaña documentos, en el cuarto otrosí solicitud de suspensión de intereses y cobros asociados, en el quinto otrosí solicitud que indica, en el sexto otrosí reserva de acciones, en el séptimo otrosí forma de notificación, en el octavo otrosí asume patrocinio y poder, en el noveno otrosí delega poder en el abogado FELIPE IGNACIO VICUÑA MARCEL.

A fojas 132, rola presentación de la abogada JAVIERA LIA NAVARETE SAAVEDRA, en representación de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, delega poder al abogado PATRICIO ESTEBAN MARTINEZ MOLINA.

A fojas 133, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por el abogado PATRICIO ESTEBAN MARTINEZ MOLINA y de la parte demandada [redacted] representada por el abogado FELIPE IGNACIO VICUÑA MARCEL. La parte demandante ratifica la demanda de autos y la parte demandada contesta la demanda de autos por escrito, deduciendo acción especial del artículo 5 bis de la ley 20.009. Se suspende la audiencia.

A fojas 135, rola resolución del Tribunal, evacua traslado en rebeldía de la demandante.

A fojas 141, rola presentación de la abogada JAVIERA LIA NAVARETE SAAVEDRA, en representación de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, delega poder en la abogada DAYLIN FERNANDA VILLAGRA BUSTAMANTE.

A fojas 142 a 183, rolan documentos acompañados por la parte demandante consistentes en: Protocolización resumen de las campañas de comunicación de BancoEstado de prevención de fraude, Informe Técnico WEB, Informe Técnico canal APP (aplicación para móviles celulares), certificado notarial.

A fojas 184 a 337, rolan documentos acompañados por la parte demandada, consistentes en: copia Mandato judicial otorgado por [redacted] al abogado MAXIMILIANO ANDRES FUENTES CID Y OTROS, declaración jurada, parte denuncia ante Fiscalía de La Florida, Peñalolén y Macul, comprobante denuncia en línea, set cartola instantánea cuenta corriente, movimientos no facturados tarjeta de crédito, correos electrónicos, estado de movimientos cuenta corriente unipersonal, estados de cuentas nacional de tarjeta [redacted] capturas de pantalla, sentencias Cortes de Apelaciones de Valparaíso, Talca, San Miguel, Santiago, cartolas instantáneas cuenta Rut.

A fojas 338 y 339, rola acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por la abogada DAYLIN FERNANDA VILLAGRA BUSTAMANTE y de la parte demandada [redacted] representada por el abogado FELIPE IGNACIO VICUÑA MARCEL. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 340, rola presentación de FRANCISCO JAVIER TABILO JULL, abogado en representación de [redacted] observaciones a la prueba.

A fojas 355, rola presentación del abogado FRANCISCO JAVIER TABILO JULL en representación de [redacted] delega poder a la habilitada en derecho LITZEN ALINE REX LERMA.

A fojas 356, rola comparecencia de LITZEN ALINE REX LERMA habilitada en derecho en representación de [redacted]

A fojas 360, rola acta de comparendo, audiencia celebrada con la asistencia de BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por la abogada DAYLIN FERNANDA VILLAGRA BUSTAMANTE y de la parte demandada [redacted] representada por la habilitada en derecho LITZEN ALINE REX LERMA. La parte demandada solicita se hagan efectivos los apercibimientos de los artículos 274 y 277 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 361, quedan estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1°) Que la presente causa se inició con Demanda de fojas 50 y ss., deducida por BANCO DEL ESTADO DE CHILE en contra de [redacted] en virtud de la Ley N.º 20.009, solicitando que se ordene mantener de forma definitiva la suspensión de la restitución de los fondos y/o la cancelación de los cargos, se declare que el demandado actúo con dolo o culpa grave en la realización de las transacciones reclamadas y que declare que la demandante no tiene responsabilidad respecto a los montos de las transacciones reclamadas.

2°) Que la parte de [redacted] al contestar la demanda solicita su rechazo, señalando que con fecha 07 de marzo de 2026, fue víctima de un fraude telefónico en el que un falso ejecutivo bancario, mediante engaños e intimidación, la indujo a digitar en su teléfono códigos de verificación recibidos por SMS; maniobra con la cual se efectuaron cobros no autorizados en sus productos bancarios, los cuales fueron formalmente desconocidos y denunciados el mismo día ante el call center del Banco. Asimismo, precisa que el

[redacted]
ante la PDI y Fiscalía, mientras que la institución bancaria incurrió en negligencia como depositaria al no detectar un patrón errático de transacciones en un intervalo breve, y omitir considerar los cargos de la referida tarjeta de crédito en su demanda, y permitir la filtración de datos sensibles que facilitaron el engaño por parte de terceros.

3°) Que la parte de BANCO ESTADO DE CHILE presentó en parte de prueba, los documentos acompañados a fojas 1 a 49, 142 a 183 de autos.

4°) Que la parte de [redacted] acompañó en parte de prueba los documentos de fojas 187 a 337 de autos.

5°) Que las alegaciones e interpretaciones formuladas por la parte demandada a fojas 340 y ss. no resultan suficientes para desestimar la prueba de la parte demandante, la que será valorada en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica.

6°) Que, cabe señalar que BANCO DEL ESTADO DE CHILE en su presentación de fojas 50, indica que se desconocieron varias transacciones efectuadas con cargo a la cuenta Rut, cuenta corriente y Visa Smart Mas de [redacted] las que suman el monto de $14.311.170.-.

7°) Que la Ley N.º 20.009 obliga a la entidad bancaria acreditar que [redacted] en este caso, actuó con culpa grave o dolo en la facilitación del delito del que fue víctima.

8°) Que la culpa grave está definida en el inciso 2° del artículo 44 del Código Civil en los siguientes términos “Culpa grave, 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. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo”.

9°) Que BANCO DEL ESTADO DE CHILE tiene la carga de la prueba, debiendo acreditar, por lo tanto, que [redacted] incurrió en un descuido tal que facilitó la comisión de las operaciones desconocidas.

10°) Que, este sentenciador estima que, el hecho de haber autorizado 9 operaciones, realizadas con un lapso de minutos entre cada una, en un periodo de menos de 2 horas en total, por una suma de más de 14 millones de pesos, constituye una falta de diligencia en la conducta desplegada por la parte demandante, BANCO DEL ESTADO DE CHILE, el que no prestó al cliente la debida seguridad en sus productos bancarios, actuando negligentemente, facilitando la ejecución de las operaciones sin haber detectado en forma efectiva las transacciones objetadas, las que en su conjunto, constituirían un patrón de fraude que debió ser identificado por la entidad demandante.

11°) Que, a mayor abundamiento, en el caso de transferencias electrónicas, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de Normas de la Superintendencia de Bancos indica que los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer, y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de éstos y comportamientos que no estén asociados al cliente.

12°) Que, en el mismo sentido, el artículo 6° de la Ley 20.009, dispone que 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, siendo una de las medidas, la de contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no correspondan al comportamiento habitual del usuario.

13°) Que, para este Tribunal, BANCO DEL ESTADO DE CHILE no aporta antecedentes suficientes que permitan acreditar que [redacted] haya actuado con el tipo de culpa requerida, no bastando los

documentos acompañados en autos.

14°) Que, según consta en autos, la solicitud de audiencia de percepción documental electrónica de audio fue realizada durante la audiencia de comparendo de estilo y, habiéndose llevado a cabo la correspondiente audiencia de percepción de prueba sin que la demandante BANCO DEL ESTADO DE CHILE aportara el registro telefónico requerido, la parte demandada solicitó a fojas 360 hacer efectivo el apercibimiento legal; razón por la cual se procede a acoger dicha petición y se le aplica a la parte demandante una multa equivalente a un sueldo vital, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 274, 277 y 349 del Código de Procedimiento Civil.

15°) Que, analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, no permiten a este sentenciador declarar la culpa grave o dolo con el que habría actuado [redacted] de modo que la demanda de fojas 50 y ss. será rechazada, sin costas, por tener motivo plausible para litigar.

16°) Que, habiéndose rechazado la demanda incoada por la entidad bancaria, corresponde dejar sin efecto la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos otorgada como medida precautoria en autos.

17°) Que, respecto a la acción especial deducida por [redacted] resulta aplicable el inciso 6° del artículo 5° bis de la Ley N° 20.009, el cual habilita al usuario a demandar la indemnización de perjuicios en la misma causa una vez que la sentencia que descarta el dolo o la culpa grave se encuentre firme y ejecutoriada. Por tanto, al no haberse cumplido aún dicha condición procesal, la acción se rechaza por no ser la oportunidad legal correspondiente, dejando a salvo el derecho de la demandada para exigirla en la etapa respectiva.

18°) Que atendido el considerando precedente no se hará lugar a la acción especial deducida a fojas 75 y ss., sin costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287.

SE RESUELVE:

I.- No ha lugar a la demanda de fojas 50 y ss. deducida por BANCO DEL ESTADO DE CHILE, sin costas.

II.- Se deja sin efecto la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos, correspondientes a operaciones desconocidas, solicitada por BANCO DEL ESTADO DE CHILE, y que fueron materia de este juicio.

III.- Se acoge el apercibimiento solicitado a fojas 360 y, en consecuencia, la parte demandante BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representada legalmente por OSCAR RAUL ANTONIO GONZALEZ NARBONA, deberá hacer pago de una multa equivalente a un sueldo vital, la que deberá enterar dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

IV.- No ha lugar a la acción especial de fojas 75 y ss. deducida por [redacted] sin costas.

Anótese, regístrese, notifíquese y en su oportunidad, archívese.

Rol N.º 6.663-2.026-S.C.

Dictada por don RICARDO OYARZUN URZUA, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.