



Noticias

Opiniones & Columnistas

Cartas al Director

Educación Cívica y Debate Constitucional

Agenda Constitucional

Avisos Legales Publicados

Quién

Noticias



Ley Nº 20.009.

Usuario que tardó dos días en reportar anomalías en sus productos bancarios incurrió en culpa grave, facilitando la comisión del delito.

La conducta desplegada por el demandado da cuenta de un proceder poco cuidadoso, que se aprecia al no dar aviso inmediato de los impedimentos que tuvo para acceder a uno de sus productos bancarios, activando medidas resguardo dos días después del bloqueo de su aplicación, tardanza inexplicable, teniendo en consideración que es de público conocimiento la rapidez con que se materializan los fraudes cibernéticos.

29 de marzo de 2025

La Corte de Santiago revocó la sentencia dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Recoleta, que desestimó la demanda entablada por un banco con el fin de obtener la restitución de los fondos entregados por una transacción electrónica fraudulenta, al amparo de la Ley Nº 20.009.

La causa inició por una demanda presentada por la entidad financiera, conforme al artículo 5 de la Ley Nº 20.009, alegando que el demandado actuó con dolo o culpa grave en las transacciones bancarias cuestionadas. Argumentó que dichas operaciones fueron validadas mediante los mecanismos de seguridad del banco, incluyendo el ingreso de la clave secreta, los datos de las tarjetas y las coordenadas de seguridad, sin que se detectaran patrones sospechosos. Solicitó la revocación de la sentencia que rechazó su demanda y que se acoja íntegramente la acción.

El demandado relató que el 26 de octubre de 2021 intentó ingresar a la aplicación móvil del banco sin éxito, bloqueando su acceso tras reiterados intentos con clave inválida. Posteriormente, el 28 de octubre reinstaló la aplicación y modificó su contraseña sin notar anomalías en su cuenta, hasta que el 29 de octubre descubrió múltiples transacciones no autorizadas realizadas el 27 de octubre. Denunció los hechos a Carabineros el 30 de octubre y recién logró contactarse con su ejecutiva bancaria el 2 de noviembre. No obstante, reconoció que ese mismo día realizó otras transacciones a través de un medio bancario distinto, vinculadas a su cuenta.

El tribunal de primera instancia desestimó la demanda.

La Corte de Santiago revocó lo resuelto, al considerar que el demandado incurrió en culpa grave al no adoptar las medidas de resguardo necesarias frente a las anomalías detectadas en su aplicación bancaria, ya que no informó oportunamente al banco ni solicitó el bloqueo de sus medios de pago, permitiendo con su actuar descuidado que terceros accedieran a su cuenta y realizaran las transacciones reclamadas. Asimismo, que el demandado incluso efectuó operaciones bancarias el mismo día en que se produjeron los cargos objetados, sin percatarse de la sustracción de fondos. En virtud de lo dispuesto en la Ley Nº 20.009, que impone a los usuarios la obligación de adoptar medidas preventivas para evitar fraudes financieros, la Corte concluyó que la actuación negligente del demandado facilitó la materialización del perjuicio.

En tal sentido indica que, "(...) con el mérito de los antecedentes referidos precedentemente, es posible tener por establecido que desde el día 26 de octubre del año 2021, esto es, un día antes de que se efectuaran las transacciones reclamadas, que el demandado estuvo en conocimiento de las anomalías presentadas por uno de sus productos bancarios al no poder revisar su estado de cuenta a través de la APP del banco la cual arrojaba como respuesta "clave inválida" lo que produjo incluso el bloqueo de dicha aplicación, situación que como el mismo reconoce no le atribuyó mayor importancia y por ende no dio aviso oportuno al emisor de dicho servicio para que procediera al bloqueo de sus medios de pago, por el contrario, el día 28 de octubre del mismo año, es decir, dos días después del bloqueo de su APP, intenta otra vez ingresar a la aplicación móvil del banco, oportunidad en la que la APP se puso en blanco por lo que decidió desinstalarla, ingresando a la página del web del prestador del servicio para cambiar la contraseña lo que hizo sin problemas, sin nuevamente dar aviso de la persistencia de la anomalía ya detectada".

Enseguida, añade que, "(...) por otro lado, si bien objeta transacciones realizadas el 27 de octubre de 2021 y que dan origen a estos autos, reconoce que ese mismo día efectuó operaciones bancarias, pero tampoco se percató que faltaba dinero".

El fallo agrega que, "(...) la conducta desplegada por el demandado da cuenta de un proceder poco cuidadoso el que se aprecia al no dar aviso inmediato de los impedimentos que tuvo para acceder a uno de sus productos bancarios desde el día 26 de octubre de 2021, activando medidas resguardo tan solo el 29 de octubre del mismo año, tardanza inexplicable sobre todo teniendo en consideración que es de público conocimiento la rapidez en que se materializan los fraudes cibernéticos, que este caso aparece facilitado por la conducta descuidada del propio cliente, pese a las campañas de advertencia que la banca en general realiza en la materia".

Noticia Relacionada



Usaria que ingresó sus datos bancarios y claves ...

La Corte concluye que, «(...) es posible colegir que la sustracción de fondos que sufrió este último se produjo por la grave negligencia en que incurrió, en razón de que las transferencias, pagos y giros efectuados respecto de su cuenta exhiben la falta en el cuidado en el uso y mantención de las claves y herramientas de acceso al banco, lo que sumado a su falta de aviso oportuno sobre la imposibilidad de acceder a parte de sus instrumentos financieros permitieron el acceso a su cuenta que concretó la realización de las operaciones cuestionadas, motivo por el que su actuación facilitó la realización de las mismas, las que exceden las medidas de seguridad que puede adoptar el banco para impedir el daño".

En mérito de lo expuesto, la Corte de Santiago revocó la sentencia de primera instancia, y en su lugar, acogió la demanda, y ordenó la restitución de los fondos al banco, más intereses desde que la sentencia quede ejecutoriada.

La decisión se adoptó con el voto en contra de la ministra Cabrera, quien estuvo por confirmar la sentencia apelada por sus mismos fundamentos.