

¿ES POSIBLE ACREDITAR
DOLO O CULPA GRAVE DE LOS USUARIOS
EN FRAUDES BANCARIOS
SEGÚN LA LEY N° 20009?
ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL DE CRITERIOS
INTERPRETATIVOS
EN LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL

IS IT POSSIBLE TO PROVE FRAUD
OR GROSS NEGLIGENCE
ON THE PART OF USERS IN BANKING
FRAUDS ACCORDING TO LAW NO. 20009?
JURISPRUDENTIAL ANALYSIS
OF INTERPRETATIVE CRITERIA
IN LOCAL POLICE COURTS.

*Sebastián Aguayo Rosso**

RESUMEN: Este trabajo analiza los diversos criterios jurisprudenciales que han adoptado los tribunales de primera y segunda instancia al momento de conocer las causas iniciadas conforme al artículo 5 de la Ley n.º 20009, cuyo objetivo es que el juez declare que los usuarios actuaron con dolo o culpa grave respecto de las operaciones objetadas.

PALABRAS CLAVE: fraude bancario, dolo o culpa grave, juzgados de policía local.

ABSTRACT: This work analyzes the various jurisprudential criteria that the courts of first and second instance have adopted when hearing the cases initiated in

* Abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas de la Universidad del Desarrollo. Cursando el magíster en Derecho de Daños y Responsabilidad Civil de la Universidad de Los Andes. Correo electrónico: sebastianaguayor@gmail.com

accordance with article 5 of Law No. 20,009, whose objective is for the judge to declare that the users acted with deceit or gross negligence regarding the objected operations.

KEYWORDS: bank fraud, deceit or gross negligence, local police court.

INTRODUCCIÓN

El 29 de mayo de 2020 entraron en vigencia las diversas modificaciones que introdujo la Ley n.º 21234 a la Ley n.º 20009, que “establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude”, la cual ha sido objeto de diversas críticas en los casi cuatro años desde su entrada en vigencia y que motivó su reciente modificación mediante la Ley n.º 21673, que fue publicada en el *Diario Oficial* con fecha 30 de mayo de 2024. Cabe recordar que esta ley tuvo por objetivo principal ampliar la protección de los usuarios de productos bancarios o financieros, estableciendo la obligación de los emisores de cancelar los cargos o restituir los fondos dentro de plazos acotados con un límite de hasta treinta y cinco unidades de fomento en caso de que un usuario objete y desconozca haber autorizado alguna transacción. Si la institución bancaria o financiera recopila antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, la normativa faculta a los emisores para ejercer una acción declarativa ante el Juzgado de Policía Local del domicilio del usuario para lograr la restitución de las treinta y cinco unidades de fomento o “abono normativo” y eximirse de su eventual responsabilidad en el supuesto fraude denunciado. El mayor problema que se ha suscitado para las instituciones bancarias y financieras ha sido acreditar el dolo o culpa grave de los usuarios debido al alto estándar probatorio impuesto por el legislador. Es por ello que este análisis pretende, por una parte, revisar los problemas prácticos e interpretativos que han surgido con ocasión del conocimiento de las acciones emanadas de la Ley n.º 20009 que son de competencia de los mencionados tribunales especiales y, por otra, conocer cuáles han sido los criterios jurisprudenciales en primera y segunda instancia respecto de la prueba del dolo o culpa grave de los usuarios.

I. TRAMITACIÓN DE LA ACCIÓN DECLARATIVA
ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 5 DE LA LEY N.º 20009
ANTE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL.
COMENTARIOS A LOS PROBLEMAS INTERPRETATIVOS
QUE SE HAN PLANTEADO

1. *Competencia*

Históricamente los Juzgados de Policía Local han conocido asuntos infraccionales y paulatinamente se han ido transformado en tribunales con competencia residual o multimateria, toda vez que por distintas leyes especiales se les han ido entregando el conocimiento de diversas materias que no eran de su competencia. Este fue el caso de la Ley n.º 20009, la cual en su artículo 5 inciso tercero le entrega competencia al Juzgado de Policía Local del domicilio del usuario (titulares de los medios de pago) para conocer la demanda interpuesta en su contra por los emisores (prestadores del servicio financiero de pagos) con el propósito que se declare la existencia de dolo o culpa grave por parte de estos al momento de la realización de las transacciones que desconocen haber autorizado. Si bien resulta bastante claro que los Juzgados de Policía Local deben conocer de esta acción civil de naturaleza declarativa, resulta llamativo que, a pesar del tenor literal de la norma, algunos tribunales se declararon incompetentes para conocer de dichas acciones. Esto se debió en gran medida a la novedad de conocer demandas civiles autónomas, ya que por regla general siempre han conocido de la respectiva acción civil dentro del proceso contravencional¹. Solo a modo referencial, puede citarse la sentencia de fecha 27 de julio de 2021 de la Corte de Apelaciones de La Serena, que revocó la resolución de incompetencia apelada “teniendo únicamente presente el claro tenor del artículo 5 inciso 3º de la Ley 20.009”². Actualmente, el criterio es uniforme y no existe duda respecto de la competencia de estos tribunales para conocer de este tipo de acción.

¹ El artículo 9 inciso 1.º de la Ley n.º 18287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local dispone que “el Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional”.

² CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA (2021) rol 21-2021. A modo de ejemplo, véanse las sentencias dictadas por LA CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA (2021) rol 4-2021 y 91-2021, y también las pronunciadas por la CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN (2021) rol 18-2021, 19-2021 y 20-2021.

2. Procedimiento aplicable a la acción deducida

Conforme lo dispuesto en el inciso 7.º del artículo 5 de la normativa en estudio, el procedimiento para ejercer la acción será el establecido en el párrafo 1.º del título IV de la Ley n.º 19496, sobre protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, Hernán Corral hace presente que:

“este párrafo establece reglas generales y no un procedimiento propiamente tal, por lo que habrá que entender que se refiere al procedimiento del párrafo 2º de dicho título”³.

Esto tiene suma importancia en atención a que el párrafo 2.º de la citada normativa incorpora en su artículo 50 H diversas novedades al procedimiento tradicional, tales como: la posibilidad de notificar la acción según los incisos 2.º y 3.º del artículo 44 del *Código de Procedimiento Civil* (notificación personal subsidiaria) o la “carga dinámica de la prueba” que faculta al tribunal a distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes del litigio. Por lo tanto, no resulta baladí determinar con claridad las normas aplicables en la especie, siendo razonable entender que dichas modalidades resultan del todo aplicables en la sustanciación del proceso, máxime si se tiene en cuenta que en este tipo de causas los usuarios demandados son también consumidores que pueden comparecer sin asistencia letrada según el artículo 50 C de la Ley n.º 19496, debiendo el juez aplicar la interpretación que sea más favorable para la parte que se encuentra en desventaja y necesita de una tutela efectiva de sus derechos en virtud del “principio pro consumidor”. En consecuencia, a mi juicio resultan aplicables a este tipo de procedimiento tanto las reglas contempladas en el párrafo 1.º y 2.º de la Ley n.º 19496, y en lo no previsto en estos párrafos se deberá estar a lo establecido en las Leyes n.º 18287 y 15231 que regulan tanto la organización como el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el *Código de Procedimiento Civil* en conformidad al artículo 50 B de la Ley n.º 19496.

Por último, es importante destacar que conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley n.º 18287, los jueces de policía local valoran la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, es decir, aquel:

“sistema de valoración de la prueba en que el juez aprecia libremente la prueba rendida en autos, atendiendo a criterios objetivos y sujeto al respeto de parámetros racionales como los principios de la lógica, los co-

³ CORRAL (2020).

nocimientos científicamente afianzados y las máximas de la experiencia, debiendo fundamentar su valoración, exponiendo las razones, tenidas en consideración para estimar o desestimar todas las pruebas”⁴, siendo esta la forma en que el juez ponderará la prueba rendida al momento de determinar la existencia de dolo o culpa grave por parte de los usuarios.

3. Plazo para la interposición de la demanda declarativa

Es bastante usual que se critique la técnica legislativa utilizada al momento de redactar alguna normativa, no siendo este caso una excepción a dicho comentario. Al comenzar a leer el artículo en comento, surgen interrogantes relacionadas con la determinación del plazo para interponer la demanda y si es posible interponer acciones en caso de que la cuantía de las operaciones sea inferior a treinta y cinco unidades de fomento. El tenor de los incisos 1.º, 2.º y 3.º del artículo 5 de la normativa en análisis es el siguiente:

“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 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 recopilara 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”.

La interpretación mayoritaria de los Juzgados de Policía Local y de las Cortes de Apelaciones es entender que en caso de que el monto reclamado sea superior a treinta y cinco unidades de fomento, el plazo para interponer la de-

⁴ Maturana (2014).

manda es de doce días hábiles. Esto se concluye a partir del hecho de que los emisores tienen cinco días hábiles para cancelar los cargos o restituir el monto reclamado hasta el límite de treinta y cinco unidades de fomento, y en caso de existir un saldo superior, tienen siete días hábiles adicionales para decidir cancelar o restituir la diferencia o, bien, ejercer las acciones que contempla la normativa. Como el inciso tercero establece “si en el plazo anterior” se podrán ejercer las acciones ante el juez de policía local, se estima que corresponde al de doce días hábiles ya explicado. A este respecto, cabe destacar que el legislador estableció en el artículo I inciso final que el plazo de días hábiles excluye los sábados, domingos y festivos, es decir, corresponden a los días hábiles bancarios.

En cuanto a este breve plazo para interponer la acción, resulta pertinente señalar que, incluso, luego de transcurrido varios años desde la entrada en vigencia de las modificaciones a la Ley n.º 20009, aún existe controversia respecto a dilucidar si los doce días hábiles corresponden a un plazo de caducidad para ejercer la acción o si solo está establecido para recopilar los antecedentes necesarios para fundamentar las acciones, rigiéndose la interposición de la demanda conforme a las normas generales de la prescripción. A mi juicio, resulta bastante claro que se trata de un plazo de caducidad, toda vez que el artículo reitera la terminología “ejercer las acciones”, dándole al banco la alternativa de interponerlas o no en atención a los antecedentes que logre recopilar. En este sentido, se ha pronunciado el Segundo Juzgado de Policía Local de Talca, que no dio lugar a la interposición de la demanda en atención a su extemporaneidad, siendo esclarecedor a este respecto los fundamentos de la resolución que rechaza la reposición interpuesta por el emisor, al sostener que:

“el término ‘ejercer’ que emplea el legislador en las normas ya citadas, debe entenderse como lo define la RAE, en cuanto señala que es ‘hacer uso de un derecho, capacidad o virtud’. El banco entonces ha hecho uso de su derecho a demandar al usuario, y en tal virtud debe hacerlo en el plazo conferido al efecto por el artículo 5º ya citado”⁵.

Si se entendiera que este plazo de doce días hábiles fuera solo para que el emisor recopile los antecedentes necesarios para fundamentar su acción, disponiendo de los plazos generales de prescripción para deducir las acciones, se estaría vulnerando gravemente el espíritu del legislador, ya que no puede olvidarse que esta normativa intenta proteger a los usuarios de los medios de pago en su calidad de consumidores, por lo que permitir que los emisores pudiesen demandar hasta cinco años después del reclamo interpuesto, significaría dejarlos en indefensión y crearía una incertidumbre inaceptable. Durante el transcurso

⁵ SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCA (2022) rol 1861-2022.

de mi investigación, he podido constatar que en el ámbito nacional se ha tendido a uniformar el criterio en este sentido⁶, existiendo en la práctica por parte de los Juzgados de Policía Local un control de admisibilidad de la demanda, en el que se revisa si se interpuso dentro del plazo legal. Se ha llegado a señalar que:

“dicha norma, dada su especialidad, implica que el juez a quo debe pronunciarse respecto del plazo al momento de revisar los requisitos de admisibilidad de la demanda, toda vez que al tratarse de una norma especial, introduce exigencias adicionales al artículo 254 del Código de Procedimiento Civil para revisar la admisibilidad o no de la demanda”⁷.

Sin perjuicio de lo anterior, la Corte de Apelaciones de Santiago durante el mes de julio de 2024 ha revocado diversas sentencias de primera instancia que declararon la extemporaneidad de la acción por estimar que:

“el plazo de 12 días establecido en el inciso segundo del artículo 5° de la Ley 20.009, se refiere al término que tiene el Banco para proceder a la restitución de los montos reclamados y no para interponer la demanda respectiva”⁸,

lo cual podría ser un cambio de criterio jurisprudencial relevante si se tiene en cuenta las numerosas causas que en su oportunidad no cumplieron con este requisito de admisibilidad y fueron declaradas extemporáneas en primera instancia.

Por último, cabe preguntarse si el emisor se encuentra facultado para interponer la demanda declarativa si el monto reclamado es inferior a treinta y cinco unidades de fomento, y si esto fuera procedente, cuál sería el plazo para ello. Si bien la frase con que comienza el artículo 5 inciso 3.° de la Ley n.° 20009 “si en el plazo anterior” podría dar lugar a entender que el emisor solo podría interponer la acción si el monto reclamado fuera superior a treinta y cinco unidades de fomento en atención a que el inciso 2.° es el que regula tal situación, no puede desatenderse que esta circunstancia implicaría vulnerar el derecho que tiene el emisor de acceder a los tribunales de justicia para solicitar la protección de sus intereses. Por lo anterior, estimo que los emisores se encuentran facultados para interponer demandas si el monto reclamado es inferior a trein-

⁶ Pudiendo citarse a modo referencial las siguientes resoluciones que fueron confirmadas pura y simplemente por las respectivas Cortes de Apelaciones: PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VALPARAÍSO (2022) rol n.° 4762-2022; PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE QUILLOTA (2023) rol n.° 344-2023 y JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CONCHALÍ (2021) rol n.° 96.333-2021.

⁷ CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA (2023) rol 135-2023.

⁸ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024) rol 1130-2023 y rol 1134-2023.

ta y cinco unidades de fomento⁹, pudiendo encontrarse con mayor frecuencia casos en que los Juzgados de Policía Local conozcan sin reparo alguno si la cuantía es inferior al límite señalado¹⁰. Ahora bien, una vez zanjado lo anterior se debe establecer cuál es el plazo para deducir la acción. Si bien en apariencia no existiría ninguna referencia al plazo, toda vez que el inciso 1.º solo señala que el emisor tiene cinco días para proceder con la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos, sin embargo, si se considera que el inciso 3.º al establecer “si en el plazo anterior” comprende tanto el plazo de cinco días como el adicional de siete, haciendo referencia a todo tipo de reclamos sin importar su cuantía, se puede concluir que la demanda debería, también, ser interpuesta dentro de los doce días hábiles. No creo que sea exigible al emisor que presente la demanda dentro del plazo de cinco días hábiles, ya que además de ser un plazo muy exiguo para efectuar una adecuada investigación, dicho plazo hace referencia exclusivamente a la cancelación de los cargos o restitución de los fondos¹¹.

*4. Caducidad de la demanda por no ser notificada
dentro del plazo de cuatro meses:
aplicación del artículo 9 inciso 4.º
de la Ley n.º 18287*

El artículo 9 inciso 4.º de la Ley n.º 18287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local dispone que “si deducida la demanda, no se hubiere notificado dentro del plazo de cuatro meses desde su ingreso, se tendrá por no presentada”. Esta norma de caducidad es de común utilización como apercebimiento por parte de los jueces de policía local en las causas iniciadas por infracciones a la Ley de Tránsito, siendo objeto de debate que sea una norma de general aplicación. Esto en atención a que es posible concluir que el artículo 9 se refiere exclusivamente a causas en que exista una acción civil deducida dentro de un proceso contravencional, en especial en los casos de accidentes del tránsito conforme señala su inciso 2.º. Sin embargo, aunque el tenor literal de la norma permite colegir que resultaría inaplicable esta normativa a las demandas

⁹ En este sentido, véase CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2022) rol n.º 1.938-2020, que revocó una resolución que negaba darle tramitación a la demanda en consideración a que la cuantía era inferior a treinta y cinco unidades de fomento.

¹⁰ Por ejemplo, véase JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE QUILICURA (2021) rol 160.105-2021 y SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MAIPÚ (2021) rol 1612-2021.

¹¹ La CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024) rol n.º 338-2022, se ha pronunciado en este sentido al revocar una resolución que rechazaba dar tramitación a una demanda por no ser deducida dentro del plazo de cinco días hábiles, sin embargo, no explicita cuál sería el plazo aplicable en la especie.

declarativas interpuestas en conformidad a la Ley n.º 20009, los Juzgados de Policía Local la han interpretado de forma amplia, declarando la caducidad de las demandas interpuestas si no fueran notificadas dentro del plazo de cuatro meses desde su presentación. Este criterio ha sido compartido por diversas Cortes de Apelaciones¹² y, si bien en la mayoría de los casos las Cortes solo se limitan a confirmar las resoluciones apeladas, la Corte de Apelaciones de Santiago en una sentencia de fecha 9 de agosto de 2024 desarrolla este tema explicando:

“un adecuado análisis de la norma aplicada por la sentenciadora de primera instancia, permite establecer en primer término que la Ley Nro. 18.287 regula el procedimiento a seguir ante los Juzgados de Policía Local, sin efectuar ningún tipo de distingo; y que por otro lado, la Ley Nro. 18.597 que modificó el cuerpo legal aludido e introdujo el artículo 9 en análisis, tampoco realizó mayores distinciones o matices a si se aplicaba a algunas materias y no a otras”¹³,

razón por la cual entiende que el referido inciso 4.º no mantiene una concatenación con los demás incisos del artículo que autorice entender que su aplicación es única y excluyente respecto de los juicios de tránsito. Se debe precisar que esta interpretación no es uniforme, pudiendo encontrarse, también, sentencias revocatorias de resoluciones en este sentido, argumentando que esta regla resulta ajena al procedimiento especial que contempla la Ley n.º 20009, de modo que no resulta posible extender el apercibimiento que se refiere exclusivamente a las situaciones infracciones que se ventilan ante los tribunales de policía local¹⁴. En este orden de ideas, si bien resulta dudosa la aplicación general de esta regla en estos casos, no puede negarse que la interpretación amplia se aviene de mejor forma con el espíritu del legislador que intenta proteger al usuario, permitiendo darle certeza que su situación será conocida por el tribunal competente dentro de plazos razonables, vulnerándose en forma manifiesta los derechos de los usuarios-consumidores si se les permitiese a los emisores notificar las demandas según las normas generales.

¹² En este sentido, véase las resoluciones dictadas por el TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2022) rol n.º 4922-2022 y por el SEGUNDO JUZGADO LOCAL DE MAIPÚ (2021) rol 392-2021, confirmadas por la Corte de Apelaciones de Santiago. También puede citarse la resolución pronunciada por el JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE INDEPENDENCIA (2022) rol 31.724-2021.

¹³ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024) rol n.º 1029-2023.

¹⁴ Véase CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2023) rol n.º 207-2022 y CORTE DE APELACIONES DE RANCAGUA (2023) rol n.º 170-2022.

5. *Acumulación de autos con causas iniciadas por infracción a la Ley n.º 19496*

Una situación que también ha suscitado cierta controversia en primera instancia ha tenido lugar cuando una de las partes promueve el incidente de acumulación de autos, solicitando que un proceso iniciado por la acción contemplada en la Ley n.º 20009 se acumule a otro iniciado por una supuesta vulneración de los derechos de los consumidores. La doctrina ha definido este incidente como:

“la reunión de dos o más procesos que se tramitan separadamente, con en el objeto de que constituyan un solo juicio y terminen por una sola sentencia, para mantener la continencia o unidad de la causa”¹⁵.

En términos generales y teniendo presente los ejemplos que establece el artículo 92 del *Código de Procedimiento Civil*, la jurisprudencia y la doctrina han concluido que la “continencia o unidad de la causa” se destruye en el caso que los juicios de que se trate tengan en común, al menos, dos de los siguientes elementos:

- a) las partes;
- b) el objeto de la acción y
- c) la causa de pedir de la acción.

Por lo anterior, si concurriesen dos de los elementos de la “triple identidad” se debiera dar lugar a la acumulación de autos.

Al analizar los objetos de ambas acciones, se puede advertir en forma clara que son distintos: en el proceso en que se interpone una acción en que se denuncia una vulneración a la Ley n.º 19496 se persigue la responsabilidad infraccional del proveedor, y si se dan los presupuestos necesarios, determinar las indemnizaciones a las que haya lugar; en cambio, en el caso del proceso seguido en conformidad a la Ley n.º 20009 se pretende que el juez competente mediante una acción declarativa, establezca que el usuario actuó con dolo o culpa grave en las operaciones que motivaron su reclamo ante la institución bancaria o financiera. En consecuencia, si bien es cierto que ambos procesos tendrán su origen en los mismos hechos, esto es, en las operaciones bancarias que desconoció autorizar o consentir el usuario-consumidor, resulta necesario precisar que cada acción tiene consecuencias y finalidades diversas, no siendo procedente que se dé lugar al incidente de acumulación de autos.

¹⁵ CASARINO (2005).

6. *Demanda reconvenional del usuario*

También es posible observar que algunos usuarios han demandado reconvenionalmente al emisor, buscando perseguir la responsabilidad infraccional y civil derivada de supuestas vulneraciones a sus derechos como consumidores, siendo, a mi juicio, bastante claro que dicha demanda reconvenional resulta improcedente y no puede ser conocida en el mismo procedimiento iniciado conforme a la Ley n.º 20009, que tiene una naturaleza meramente declarativa, debiendo ser conocida su pretensión en un juicio diverso que permita determinar las responsabilidades de las instituciones bancarias o financieras en caso de ocurrir una defraudación¹⁶. En este mismo orden de ideas se ha sostenido que:

“una interpretación armónica de las normas señaladas, no permite entender que un cliente pueda reconvenir al Banco en el contexto del procedimiento de la Ley 20.009, menos aún querrellarse infraccionalmente en su contra, puesto que se trata de una normativa especial cuyo único objeto es perseguir la responsabilidad del cliente bancario que ha obrado con culpa grave o dolo en sus operaciones bancarias, no conteniendo una norma especial que así lo disponga, como tampoco la contemplan las otras leyes a las que ésta se remite en forma supletoria [...]”¹⁷.

II. ACREDITACIÓN DEL DOLO O CULPA GRAVE DE LOS USUARIOS

1. *Contexto normativo*

El objetivo de la acción declarativa es que el juez de policía local declare que existió dolo o culpa grave por parte del usuario en la realización de las operaciones que objetó ante el emisor y que negó haber consentido o autorizado. Los incisos 4.º y 5.º del artículo 5 de la Ley n.º 20009 regulan los dos posibles escenarios: en el caso de que los esfuerzos del emisor sean insuficientes y no logre acreditar las imputaciones que formula, este quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado, aplicando, para ello, la tasa de interés máximo convencional calculada desde la fecha del aviso y al pago de las

¹⁶ En TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2021) rol 2994-2021, además de acogerse la demanda interpuesta por el emisor, se rechazó la demanda reconvenional interpuesta por el usuario argumentando en este mismo sentido.

¹⁷ CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO (2023) rol n.º 110-2022.

costas personales o judiciales. En cambio, si se acreditare por sentencia firme o ejecutoriada que el usuario actuó con dolo o culpa grave, facilitando la comisión del fraude, se procederá a dejar sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan según la normativa aplicable.

2. *Estándar probatorio exigido por el legislador: carga de la prueba*

La normativa en comento exige acreditar por parte del emisor que el usuario actuó con dolo o culpa grave en las operaciones, lo cual implica demostrar en cada caso concreto que las transacciones las realizó él mismo o que entregó información sensible a un tercero, quien efectuó las operaciones sin su consentimiento. A este respecto, debe recordarse que el *Código Civil* en su artículo 44 señala que el dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro, en tanto, que la 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. Por consiguiente, acreditar la culpa grave consiste en probar un comportamiento groseramente descuidado, que conlleva no entender lo que para cualquiera sería claro y evidente, es decir, no compartir con nadie las claves ni datos bancarios sensibles.

Durante la tramitación de las modificaciones a la Ley n.º 20009, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras manifestó que el proyecto tenía ciertos aspectos inconstitucionales, especialmente en lo relacionado con la imposición de un estándar probatorio tan alto como lo es el dolo o culpa grave, que haría, en la práctica, imposible su acreditación, alejándose de la regla general establecida en materia de consumidor, que es la culpa leve¹⁸. Esta alegación ni siquiera fue analizada por el Tribunal Constitucional, el cual declaró el proyecto como constitucional, permitiendo su publicación y entrada en vigencia. Este cuestionamiento efectuado hace más de cuatro años no fue considerado por el legislador en la reforma más reciente a la normativa en comento al mantener el mismo estándar probatorio, sin embargo, incorporó presunciones de dolo o culpa grave que facilitan su prueba. Si bien algunos emisores han pretendido que los jueces de policía local apliquen el artículo 1547 inciso 3 del *Código Civil*, que establece que la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo, y en razón de ello, correspondería al usuario demandado invocar y acreditar algún eximente de responsabilidad, esta pretensión

¹⁸ El diario *La Tercera* recoge diversas opiniones a este respecto, véase MARUSIC (2020).

a todas luces resulta improcedente en atención a que en este tipo de procedimientos el *onus probandi* se invierte y pesa sobre la institución emisora demandante, en razón de que la Ley n.° 20009 efectúa una excepción a las reglas generales en su artículo 4 incisos 5.° y 6.° que está en armonía con su claro espíritu de intentar limitar la responsabilidad de los usuarios al disponer que en los casos en que éstos desconozcan haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre, sin que el solo registro de las operaciones baste, necesariamente, para demostrar que fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables¹⁹.

III. CRITERIOS JURISPRUDENCIALES

DE LOS JUZGADOS DE POLICÍA LOCAL:

¿ES POSIBLE ACREDITAR EL DOLO O CULPA GRAVE?

1. *Exigencia de recopilación de antecedentes previos*

Un criterio recurrente de los jueces de policía local ha sido hacer hincapié en la obligación previa que tienen los emisores de recopilar antecedentes que acrediten la existencia del dolo o culpa grave que pretenden sea declarada, debiendo al momento de la interposición de la acción acompañar las pruebas conducentes a tal propósito²⁰. Si bien la oportunidad procesal para rendir la prueba es el comparendo de contestación y prueba, no puede soslayarse que la acción interpuesta debe estar fundamentada en la investigación que la institución bancaria o financiera efectuó luego del reclamo del usuario, siendo deseable y exigible que los antecedentes reunidos permitan que el libelo se baste a sí mismo para plantear al menos los indicios del dolo o culpa grave que se le atribuye al cliente.

2. *La prueba acompañada por el emisor es genérica y carece de la objetividad necesaria*

La crítica más importante que puedo realizarle a la prueba acompañada por los emisores tiene relación con su calidad: los bancos e instituciones financieras fundan principalmente su demanda en un certificado elaborado por la unidad

¹⁹ CORTE DE APELACIONES DE ARICA (2022) rol n.° 23-2022.

²⁰ Véase JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COYHAIQUE (2021) rol 12.097-2020 y JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PANGUIPULLI (2022) rol 998-2021.

encargada de la prevención y análisis de fraudes, el cual a todas luces no resulta suficiente para acreditar sus pretensiones. Muchas veces el informe solo se limita a efectuar un resumen de los hechos narrados por el cliente, para luego analizar en forma escueta las razones por las cuales no se detectaría un patrón de fraude, conclusiones que muchas veces no se condicen con el caso en concreto, siendo muchas veces una reiteración constante y genérica carente de fundamentos que ni siquiera analiza la habitualidad de las transacciones y el contexto en que se efectuaron. Esto sumado a la clara falta de imparcialidad y objetividad del documento al ser emitido por la misma parte demandante, ha significado que los jueces de policía local le resten cualquier valor probatorio conforme su apreciación basada en la sana crítica. Lo mismo puede decirse respecto de algunos “informes en derecho” que algunos emisores acompañan y que fueron elaborados varios años antes del reclamo interpuesto por el usuario, lo cual también ha sido considerado por los jueces al momento de fundamentar sus sentencias²¹.

3. *La buena fe del usuario se presume*

No puede soslayarse que:

“la ley establece el derecho del usuario a desconocer algún acto o transacción cuando ésta no ha sido realizada por ella, de esta forma corresponde a la demandante probar el dolo o la culpa grave mediante hechos positivos, toda vez que la buena fe se presume (artículo 707 del Código Civil)”²²,

razón por la cual el esfuerzo probatorio de los emisores debe centrarse en desvirtuar la presunción que ampara a todo usuario y acreditar una conducta manifiestamente negligente de su parte, sin que sea suficiente para tales efectos meros indicios basados en la supuesta inviolabilidad de los sistemas de seguridad.

4. *Vulneración a los sistemas de seguridad del emisor y detección de patrones de fraude*

En la diversa jurisprudencia estudiada, he podido observar que los emisores tienden a acreditar ante los tribunales de primera instancia que cumplen con

²¹ A modo de ejemplo pueden citarse las siguientes sentencias: SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN BERNARDO (2021) rol n.º 4.085-2021; TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCA (2022) rol n.º 6208-2021; JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COYHAIQUE (2023) rol 22.987-2022 y TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2021) rol 1.940-2021.

²² CORTE DE APELACIONES DE TALCA (2023) rol 176-2022.

las medidas y protocolos de seguridad que la normativa sectorial les exige, no obstante, estos esfuerzos no resultan fructíferos debido a que se limitan a acompañar prueba genérica que en gran medida solo acredita la realización de campañas publicitarias para alertar a los consumidores respecto de posibles fraudes, presumiendo en sus demandas que como sus sistemas de seguridad serían muy eficientes e infalibles, la única opción posible es que el usuario hubiese actuado con dolo o culpa grave. Esto claramente no se ajusta a la realidad, por cuanto es de público conocimiento que los delincuentes cada vez son más avezados y hábiles vulnerando los sistemas de seguridad de las entidades bancarias y financieras, no siendo aceptable que los emisores pretendan exonerarse de su responsabilidad demandando a los usuarios sin efectuar un análisis de los patrones de fraudes y habitualidad del comportamiento del demandado, considerándose que:

“el banco necesariamente debió advertir lo irregular de la operación, atendida la profesionalidad de su giro, por los montos y lo seguido de cada transacción, pese a que el protocolo, entendido en este caso como los procesos de validación e ingreso de claves, indicaba lo contrario”²³.

Es bastante obvio que los emisores han tomado la decisión de demandar en forma casi indiscriminada a sus propios clientes, sin efectuar una investigación acuciosa respecto del patrón de las transacciones, siendo, en la mayoría de los casos, palmario, que se trata de operaciones con un patrón de fraude que debería haber sido detectado por los sistemas de seguridad de los emisores.

En este orden de ideas, cobra especial relevancia el artículo 6 de la Ley n.º 20009, que establece que los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, así como las demás entidades que intervengan o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de ilícitos y resguardar la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la Ley n.º 19496. A continuación, el citado artículo establece una serie de medidas de seguridad mínimas que los emisores deberán considerar, tales como:

- i. Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario;
- ii. Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo;

²³ SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PROVIDENCIA (2021) rol 29.950-2021.

- iii. Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones;
- iv. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de operaciones que permita efectuar.

Y es en razón de dichas exigencias, que muchos jueces al ponderar la prueba rendida por las partes y conforme a lo dispuesto en el artículo 6 inciso 4.º de la referida ley que señala:

“la falta o deficiencia de tales medidas será considerada para la determinación de las responsabilidades correspondientes a cada uno de ellos, que pudiere perseguir en su contra el usuario u otro afectado”,

rechazan las demandas interpuestas en contra de los usuarios al evidenciarse que los emisores han fracasado al momento de implementar sistemas de seguridad efectivos y confiables²⁴, sosteniendo, incluso, que:

“cuando el titular de una cuenta bancaria o tarjeta de crédito es engañado mediante maniobras tecnológicas fraudulentas, es porque las medidas de control del Banco para mantener a buen resguardo el dinero de sus clientes han fallado”²⁵.

5. *No se verifica un actuar con culpa grave si el usuario entrega sus claves al ser engañado por un supuesto ejecutivo telefónico*

Si un usuario recibe un llamado telefónico por alguien que dice ser ejecutivo bancario y con el pretexto de efectuarle la devolución de comisiones, cambiar o activar una tarjeta u otros trámites, logra que el cliente facilite directa o indirectamente información sensible respecto de sus productos financieros o bancarios, los emisores casi de forma automática le imputan culpa grave en atención a que entregó sus claves obviando todas las advertencias y sugerencias que las instituciones bancarias o financieras realizan permanentemente a este respecto. Sin embargo, en su mayoría, los jueces de primera instancia han rechazado calificar tal comportamiento de negligencia grave y sostienen que los

²⁴ A modo de ejemplo pueden citarse las sentencias dictadas por el SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN BERNARDO (2022) rol n.º 4.084-2021 y n.º 4.085-2021.

²⁵ CORTE DE APELACIONES DE CHILLÁN (2023) rol n.º 36-2022.

emisores deben restituir los fondos objetados. El principal argumento dado por estos es que a pesar de existir una entrega de claves directa o indirecta, como podría ser la digitación de las claves en el teléfono celular, la prueba rendida por los emisores resulta insuficiente para acreditar una negligencia grave por parte de los usuarios, considerándose un factor determinante para exonerarlos de responsabilidad que los sistemas de seguridad de los emisores resulten deficientes al no detectar a tiempo operaciones con un claro patrón fraudulento²⁶. A pesar de que la reciente reforma a esta normativa contempla como presunción de dolo o culpa grave la entrega de las claves por parte del usuario a sabiendas que podrán ser usadas para giros o transacciones, estimo que esta situación no constituye *per se* una conducta negligente, toda vez que debe analizarse su contexto, y así parece entenderlo el legislador al exigir un conocimiento cabal por parte del usuario de las consecuencias que podría ocasionar la entrega de sus claves. En este sentido, llama poderosamente la atención que, si bien varios usuarios reconocen que entregaron algún tipo de información (clave, número de coordenada, etcétera), no puede soslayarse que la mayoría aseveró que su interlocutor manejaba información secreta y sensible que solo alguien perteneciente al banco o institución financiera podría conocer, tales como el número de RUT, número de cuenta, saldo, entre otros, circunstancias que les permitían suponer razonablemente que estaban conversando con un ejecutivo bancario real. Es por ello que en estos casos prima la buena fe de los usuarios, debiendo ser una señal de alerta para todos los emisores el hecho de que falsos ejecutivos tengan información sensible de sus clientes, siendo necesario y urgente que revisen sus protocolos internos de seguridad y de protección de datos personales.

Sin perjuicio de lo expuesto en lo precedente, cabe destacar que recientemente la Corte de Apelaciones de Santiago han revocado algunas sentencias de los Juzgados de Policía Local de su jurisdicción que rechazaban las demandas interpuestas en contra de clientes que entregaron sus claves secretas, argumentando que:

“el demandado actuó negligentemente: pues, a pesar que constantemente se advierte a los usuarios acerca de no entregar las claves bancarias por vía telefónica, igualmente las proporcionó bajo el supuesto que quien lo llamaba le indicaba sobre supuestas devoluciones, sin que el demandado haya explicado por qué dicha aseveración podía inducir a estimarse como cierta, de tal manera que su comportamiento

²⁶ A este respecto, véase las siguientes sentencias: SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUENTE ALTO (2020) rol 271.381-2020; JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LO BARNECHEA (2021) rol 264.753-2020 y TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2021) rol 20.217-2020.

atenta contra la debida prudencia en el recaudo de su patrimonio, no pudiendo entonces traspasar la responsabilidad de ese descuido a la entidad bancaria”²⁷.

6. *El aviso oportuno del usuario es demostrativo de su diligencia*

Muchos usuarios se han defendido ante los jueces de policía local, esgrimiendo que se han comportado con la debida diligencia al efectuar el aviso al emisor el mismo día de los hechos, ya sea si se percataron de la existencia de transacciones que no habían autorizado o si extraviaron su tarjeta de crédito o débito. Dichas alegaciones han sido acogidas tanto en primera como en segunda instancia, señalándose que:

“la demandada avisó a la demandante el mismo día de las operaciones cuestionadas, esto es, con la oportunidad esperable de un contratante diligente”²⁸.

Asimismo, se ha concluido que el extravío de la tarjeta física por parte de una usuaria no constituye un caso de dolo o culpa grave si es que la demandada se comunica inmediatamente con el emisor para solicitar su bloqueo una vez que se percata del extravío²⁹.

7. *Rebeldía del usuario demandado en el proceso seguido en su contra*

Por último, resulta interesante analizar lo que sucede con el usuario rebelde: en este caso el cliente encontrándose legalmente emplazado no comparece a ninguna de las instancias para formular alegaciones o defensas, debiendo entenderse que el usuario efectúa una negación genérica de las imputaciones que se le atribuyen, recayendo la carga probatoria en el emisor, siendo indiferente que el cliente comparezca o no ante el juez de policía local. Es por lo anterior que existen diversas sentencias en que se rechazan las pretensiones de los emisores a pesar de la rebeldía del usuario, circunstancia que no se pondera al momento de analizar la existencia de dolo o culpa grave³⁰.

²⁷ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024) rol n.º 321-2022.

²⁸ CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2023) rol n.º 190-2022.

²⁹ JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE EL BOSQUE (2022) rol 898-2021.

³⁰ En este sentido, véase TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2021) rol 16.923-2021 y SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MAIPÚ (2021) rol 1612-2021.

IV. BREVE COMENTARIO A LA NUEVA REFORMA

A LA LEY N.º 20.009:

¿POSIBLE INDEFENSIÓN Y VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS-CONSUMIDORES?

El 30 de mayo de 2024 se publicó en el *Diario Oficial* la Ley n.º 21673 que introdujo modificaciones en diversos cuerpos normativos, entre ellos, la Ley n.º 20009, siendo necesario efectuar algunos comentarios sobre el particular. El mensaje del proyecto de ley fundamenta las modificaciones introducidas en que se ha verificado un incremento sustancial en los reclamos, pudiendo atribuirse tal situación a que los usuarios tienen un menor resguardo con sus propios productos financieros o, bien, porque se ha provocado un incentivo a cometer autofraudes, es decir, desconocer una operación efectivamente autorizada, a sabiendas que es poco probable que ello tenga consecuencias. Si bien las autoridades y representantes de los emisores han declarado en varios medios de comunicación que el autofraude es una externalidad negativa real, lo cierto es que de los numerosos casos estudiados para efectuar el presente análisis, no he logrado encontrar ninguna sentencia que declare el dolo por este motivo. Estimo que esto es consecuencia del alto estándar probatorio exigido por la normativa que ha impedido a las instituciones bancarias acreditar tal circunstancia, sin embargo, no parece prudente generalizar y aseverar que el autofraude es una práctica habitual y recurrente entre los usuarios-consumidores, máxime si no existen antecedentes jurisprudenciales suficientes que den cuenta de lo anterior. Ahora bien, es innegable que esta ley corrige e ingresa modificaciones muy positivas, tales como el aumento de los plazos para la investigación de los antecedentes y la cancelación o restitución de los fondos, además, de contemplar un incidente de abandono del procedimiento que tiende a dar mayor certeza y seguridad a los usuarios. No obstante, introduce algunos cambios que a mi juicio podrían afectar los derechos de los clientes, especialmente la inclusión de presunciones simplemente legales de dolo o culpa grave. Esto por razones prácticas, ya que se debe recordar que los usuarios se encuentran facultados para comparecer sin asistencia letrada en este tipo de causas, lo cual dificultará sus posibilidades de éxito y defensa real si no cuentan con una asesoría jurídica adecuada que les permita desvirtuar las presunciones que son simplemente legales y admiten prueba en contrario, pudiendo generarse situaciones injustas si es que no se les garantiza una oportuna defensa de sus derechos. Es por ello que los jueces de policía local al momento de conocer estas controversias deberán tener siempre presente el espíritu protector que inspiró esta legislación, propendiendo a un adecuado equilibrio que permita resguardar tanto los derechos de los usuarios como los legítimos intereses de los emisores.

CONCLUSIONES

El presente análisis tuvo como objetivo recopilar y sistematizar los diversos criterios jurisprudenciales que ha suscitado la vigencia de las modificaciones que la Ley n.º 21234 introdujo a la Ley n.º 20009, específicamente en cuanto a la acción que es de competencia de los Juzgados de Policía Local que pretende que se declare la existencia de dolo o culpa grave por parte de los usuarios en las operaciones que estos cuestionan y objetan. Más allá de las diversas problemáticas procesales suscitadas durante la tramitación de las demandas interpuestas por los emisores que analicé en la primera sección de este artículo, la inquietud principal que motivó esta investigación fue determinar si en estos juicios era posible o no acreditar el dolo o la culpa grave que se le imputa a los usuarios. Conforme lo analizado y estudiado, la respuesta a mi juicio es afirmativa. Si bien no puede desconocerse la complejidad que ello conlleva, no puede soslayarse que los esfuerzos probatorios de los emisores han sido débiles y poco eficientes, presumiendo mayoritariamente el actuar doloso o negligente de los usuarios simplemente porque sus sistemas de seguridad serían infalibles e infranqueables, premisa que resulta absurda y alejada de la realidad si se tiene en cuenta que en gran parte de los casos estudiados existía un evidente patrón de fraude que debería haber sido detectado oportunamente por los sistemas de monitoreo y seguridad de los emisores. Estimo que en la práctica no existe un real impedimento para acreditar el dolo o culpa grave de los usuarios, sino que la principal razón de los malos resultados de los emisores se debe principalmente a que las investigaciones previas y antecedentes recopilados son deficientes y no permiten lograr el convencimiento de los jueces respecto a sus pretensiones. Es por ello que parece positivo el aumento de los plazos para la recopilación de antecedentes que introduce la más reciente modificación, siendo esta una oportunidad para que los emisores puedan replantearse la forma en que están enfocando sus investigaciones, debiendo centrar sus esfuerzos en mejorar el análisis tanto del comportamiento transaccional del usuario como del contexto en que se desarrolló el fraude denunciado. Esto debe complementarse con una urgente actualización de los sistemas de seguridad implementados por los emisores, especialmente en lo relacionado a la detección de patrones sospechosos, por cuanto en la mayoría de los casos estudiados el fraude se podría haber evitado total o parcialmente si el sistema de monitoreo hubiese detectado en forma oportuna la realización de las operaciones desconocidas por el usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- CASARINO VITERBO, Mario (2005): *Manual de derecho procesal. Derecho procesal civil*, tomo III (Santiago: Editorial Jurídica de Chile).
- CORRAL, Hernán (2020): “Responsabilidad por fraudes con tarjetas y transferencias de dinero electrónicas. Las novedades de la Ley N° 21.234, de 2020”. Disponible en www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Análisis-Jurídico/2020/06/19/908606/Responsabilidad-por-fraudes-con-tarjetas-y-transferencias-de-dinero-electronicas-Las-novedades-de-la-Ley-N-21234-de-2020.aspx [fecha de consulta: 5 de febrero de 2024].
- MARUSIC, Mariana (2020): “¿Se puede probar la culpa grave? La disputa que tendrá que dirimir el TC para que el proyecto de fraude con tarjetas se convierta en ley”. Disponible en www.latercera.com/pulso/noticia/se-puede-probar-la-culpa-grave-la-disputa-que-tendra-que-dirimir-el-tc-en-el-proyecto-de-fraude-con-tarjetas/MZ2YJ54ILVGGFL7OSWWA HBX6UY/ [fecha de consulta: 5 de febrero de 2024].
- MATURANA BAEZA, Javier (2014): *Sana crítica: Un sistema de valoración racional de la prueba* (Santiago, Editorial Thomson Reuters).

Normas

Código Civil.

Código de Procedimiento Civil.

- Ley n.° 19496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, 7 de marzo de 1997.
- Ley n.° 18287, que Establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, 7 de febrero de 1984.
- Ley n.° 20009, que Establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, 1 de abril de 2005.
- Ley n° 21673, que Adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento, 30 de mayo de 2024.

Jurisprudencia

- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA (2023): rol Policía Local 135-2023, 28 de julio de 2023.
- CORTE DE APELACIONES DE ARICA (2022): rol Policía Local n.° 23-2022, 19 de mayo de 2022.
- CORTE DE APELACIONES DE CHILLÁN (2023): rol Policía Local n.° 36-2022, 25 de enero de 2023.

- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN (2021): rol Policía Local 18-2021, 18 de junio de 2021.
- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN (2021): rol Policía Local 20-2021, 6 de agosto de 2021.
- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN (2021): rol Policía Local 19-2021, 5 de noviembre de 2021.
- CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA (2021): rol Policía Local 4-2021, 31 de mayo de 2021.
- CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA (2021): rol Policía Local 21-2021, 27 de julio de 2021.
- CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA (2021): rol Policía Local 91-2021, 7 de septiembre de 2021.
- CORTE DE APELACIONES DE RANCAGUA (2023): rol Policía Local n.º 170-2022, 1 de marzo de 2023.
- CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2023): rol Policía Local n.º 207-2022, 1 de febrero de 2023.
- CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2023): rol Policía Local n.º 190-2022, 12 de octubre de 2023.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2022): rol n.º Policía Local 1.938-2020, 29 de junio de 2022.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023): rol Policía Local 2538-2021, 21 de septiembre de 2023.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023): rol Policía Local n.º 400-2022, 20 de diciembre de 2023.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023): rol Policía Local n.º 320-2022, 27 de diciembre de 2023.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024): rol Policía Local n.º 321-2022, 17 de enero de 2024.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024): rol Policía Local n.º 338-2022, 17 de enero de 2024.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024): rol Policía Local n.º 1130-2023, 30 de julio de 2024.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024): rol Policía Local n.º 1134-2023, 30 de julio de 2024.
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024): rol Policía Local n.º 1029-2023, 9 de agosto de 2024.
- CORTE DE APELACIONES DE TALCA (2023): rol Policía Local 176-2022, 14 de abril de 2023.

- CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO (2023): rol Policía Local n.º 110-2022, 3 de octubre de 2023.
- JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CONCHALÍ (2021): rol n.º 96.333-2021, 20 de septiembre de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol Policía Local n.º 2632-2021, 5 de julio de 2023.
- JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COYHAIQUE (2021): rol 12.097-2020, 30 de julio de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE COYHAIQUE (2021), rol 45-2021, 28 de octubre de 2021.
- JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COYHAIQUE (2023): rol 22.987-2022, 29 de marzo de 2023, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE COYHAIQUE (2023), rol n.º 22-2023, 3 de julio de 2023.
- JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE EL BOSQUE (2022): rol 898-2021, 23 de mayo de 2022, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2023), rol Policía Local n.º 244-2022, 5 de mayo de 2023.
- JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE INDEPENDENCIA (2022): rol 31.724-2021, 5 de mayo de 2022, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2023), rol Policía Local 333-2022, 8 de agosto de 2023.
- JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LO BARNECHEA (2021): rol 264.753-2020, 27 de septiembre de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol 2650-2021, 5 de julio de 2023.
- JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PANGUIPULLI (2022): rol 998-2021, 1 de marzo de 2022, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE VALDIVIA (2022), rol Policía Local n.º 105-2022, 12 de agosto de 2022.
- JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE QUILICURA (2021): rol 160.105-2021, 30 de septiembre de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol Policía Local n.º 145-2022, 11 de octubre de 2023.
- PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE QUILLOTA (2023), rol n.º 344-2023, 9 de febrero de 2023, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO (2023), rol Policía Local 111-2023, 20 de marzo de 2023.
- PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VALPARAÍSO (2022): rol n.º 4762-2022, 19 de agosto de 2022, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO (2022), rol 353-2022, 16 de noviembre de 2022.
- SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MAIPÚ (2021): rol 1612-2021, 12 de agosto de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024), rol 358-2022, 17 de enero de 2024.
- SEGUNDO JUZGADO LOCAL DE MAIPÚ (2021): rol 392-2021, 31 de agosto de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol Policía Local 2538-2021, 21 de septiembre de 2023.
- SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PROVIDENCIA (2021): rol 29.950-2021, 3 de diciembre de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol Policía Local n.º 301-2022, 22 de noviembre de 2023.

- SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUENTE ALTO (2022): rol 271.381-2020, 26 de octubre de 2022, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2023), rol Policía Local 395-2022, 17 de enero de 2023.
- SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN BERNARDO (2021): rol n.º 4.085-2021, 31 de diciembre de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2022), rol Policía Local 25-2022, 22 de abril de 2022.
- SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN BERNARDO (2022): rol n.º 4.084-2021, 17 de febrero de 2022, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2023), rol Policía Local 374-2022, 28 de noviembre de 2023.
- SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCA (2022): rol 1861-2022, 14 de junio de 2022, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE TALCA (2022), rol n.º 151-2022, 19 de diciembre de 2022.
- TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2021): rol 20.217-2020, 20 de septiembre de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol Policía Local n.º 2878-2021, 27 de septiembre de 2023.
- TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2021): rol 16.923-2021, 16 de noviembre de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol Policía Local 306-2022, 20 de diciembre de 2023.
- TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2021): rol 1.940-2021, 22 de diciembre de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol Policía Local 205-2022, 11 de octubre de 2023.
- TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2021): rol 2994-2021, 21 de diciembre de 2021, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol Policía Local N° 320-2022, 27 de diciembre de 2023.
- TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES (2022): rol n.º 4922-2022, 14 de febrero de 2022, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2023), rol Policía Local n.º 400-2022, 20 de diciembre de 2023.
- TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCA (2022): rol n.º 6208-2021, 23 de junio de 2022, confirmada por la CORTE DE APELACIONES DE TALCA (2023), rol Policía Local 147-2022, 14 de abril de 2023.