

DELIMITANDO LOS CONTORNOS
DE LA ACCIÓN
POR DOLO O CULPA GRAVE
EN LA LEY N.º 20009.
ANÁLISIS DE LA SENTENCIA
DE LA CORTE DE APELACIONES
DE VALPARAÍSO CAUSA ROL N.º 462-2023
DE 2 DE ABRIL DE 2025

DEMARCATING THE SCOPE
OF LIABILITY FOR
WILLFUL MISCONDUCT OR GROSS
NEGLIGENCE UNDER LAW NO. 20,009.
A JURISPRUDENTIAL ANALYSIS
OF THE COURT OF APPEALS OF VALPARAÍSO
DECISION IN CASE NO. 462-2023
(APRIL 2, 2025)

*Sebastián Aguayo Rosso**
*Eduardo Reveco Soto***

RESUMEN: Este artículo tiene por objetivo delimitar los principales aspectos jurídicos que caracterizan a la acción civil del emisor en contra del usuario por antecedentes de dolo o culpa grave contemplada en el art. 5.º de la Ley n.º 20009. Mediante el análisis crítico a una sentencia pronunciada por la Corte de Apela-

* Abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad del Desarrollo. Magíster en Derecho de Daños y Responsabilidad Civil de la Universidad de los Andes. Correo electrónico: sebastianaguayor@gmail.com

** Abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile. Máster en Economía y Derecho del Consumo, Universidad de Castilla-La Mancha. Profesor de Derecho del Consumidor, Universidad Central. Asociado en Carey. Correo electrónico: ereveco@derecho.uchile.cl

ciones de Valparaíso, se pretende exponer algunos de los principales problemas originados en la sustanciación del procedimiento ante los juzgados de policía local y proponer soluciones jurídicas coherentes con la naturaleza de la pretensión, ámbito de aplicación y consecuencias jurídicas de la sentencia definitiva que se dicta en estos procesos.

PALABRAS CLAVE: fraude bancario, Ley de Fraudes, dolo o culpa grave, Ley n.º 20009, secuestro.

ABSTRACT: This article aims to delineate the main legal aspects that characterize the civil action brought by the issuer against the user based on grounds of willful misconduct or gross negligence, as contemplated in article 5 of Law No. 20,009. Through a critical analysis of a judgment issued by the Court of Appeals of Valparaíso, we seek to highlight some of the key issues arising during the proceedings before Local Courthouses and to propose legal solutions that are consistent with the nature of the claim, its scope of application, and the legal consequences of the final judgment rendered therein.

KEYWORDS: Bank fraud, Statute of frauds, willful misconduct or gross negligence, Law No. 20.009, kidnapping.

INTRODUCCIÓN

La Ley n.º 20009 ha experimentado reformas sustanciales en los últimos años (mediante Ley n.º 21234 en el año 2020 y Ley n.º 21673 en el año 2024) con el fin de configurar un ordenamiento tutelar para los usuarios o titulares de medios de pago y transacciones electrónicas ante hipótesis de extravío, hurto, robo o fraude. Sin embargo, en el ámbito procedimental, las discusiones prácticas derivadas de la sustanciación de un procedimiento ante los juzgados de policía local se han mantenido incólumes e, incluso, se han profundizado¹, producto de pluralidad de criterios interpretativos derivados de la aplicabilidad del procedimiento individual contemplado en los párrafos 1.º y 2.º del título IV de la Ley n.º 19496 (vía remisión del art. 5.º inciso 6.º de la Ley n.º 20009) y, supletoriamente, de la Ley n.º 18287 y el *Código de Procedimiento Civil* (vía remisión, a su vez, del art. 50 B de la Ley n.º 19496).

Desde un plano sustantivo, la normativa ha experimentado cambios lógicos. A modo ejemplar, la Ley n.º 20009 no contemplaba la posibilidad para que

¹ Para un análisis de estas discusiones procedimentales, véase REVECO (2025).

los emisores acudiesen ante el órgano jurisdiccional cuando los usuarios reclamaban por operaciones realizadas antes del aviso regulado en el art. 2.º, y cuyo monto era igual o inferior a 35 UF. Esto generaba incentivos para la comisión de autofraudes—es decir, desconocer una operación consentida— a sabiendas de que era poco probable que ello acarrearía ulteriores consecuencias para el usuario. Esta situación llevó a parte de la doctrina a calificarla como una hipótesis de abuso del derecho al permitir obtener beneficios económicos ilícitos². En el mismo sentido, Luis Cordero y Juan Ignacio Contardo³ advertían que esta normativa dejaba en completa indefensión al emisor para oponerse a reclamaciones iguales o inferiores a 35 UF pese a tener certeza de su carácter fraudulento, sin que se contemplara la posibilidad de recurrir a la justicia bajo un sistema de *solve et repete* (pague y después repita).

Actualmente, tras la Ley n.º 21673 del año 2024, el emisor puede solicitar una medida prejudicial de suspensión de cancelación de cargos o restitución de fondos cuando existen antecedentes suficientes de dolo o culpa grave del usuario en las operaciones que objeta o desconoce, la cual se puede solicitar con indiferencia del monto defraudado. Asimismo, para dar curso a un procedimiento de desconocimiento, ahora todo usuario debe denunciar los hechos en forma oportuna ante las autoridades penales (so pena de tenerlo por retractado de su reclamación) e, incluso, es posible exigir la suscripción de una declaración jurada por el emisor.

Todos estos cambios, sin embargo, han repercutido en problemas procedimentales cuando se emprende la acción del art. 5.º de la Ley n.º 20009 por parte del emisor en contra del usuario ante antecedentes de dolo o culpa grave. A través del análisis del siguiente caso práctico se intentará dar respuesta a algunas de estas interrogantes jurídicas.

I. ANTECEDENTES

I.1. Hechos

El caso en análisis tiene su origen en la causa rol n.º 3.247-2022 seguida ante el Primer Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, cuya sentencia fue apelada ante la Corte de Apelaciones de Valparaíso, conociéndose bajo el rol n.º Policía Local-462-2023.

El juicio se fundó en la interposición de una querrella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por Banco Estado en contra de la

² ISLER (2024).

³ CORDERO y CONTARDO (2024).

empresa INGESEG SpA en virtud del art. 5.º de 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, con el fin de solicitar la declaración de dolo o culpa grave del usuario en dos transferencias electrónicas objetadas (cada una por un monto de \$4 000 000) y la indemnización de los perjuicios ocasionados consistentes en el abono de 35 UF efectuados conforme a la normativa.

En particular, el 4 de marzo de 2022, el representante legal de la empresa demandada se comunicó telefónicamente con el *call center* del banco, aseverando haber sido víctima de un secuestro por medio del cual se le obligó a realizar dos transferencias (cada una por \$4 000 000). El banco consideró que se configuraba un actuar doloso, o al menos con culpa grave, por parte del demandado, pues las operaciones fueron validadas con su tarjeta de coordenadas. Así, al no haberse detectado una vulneración a los sistemas informáticos y que las transacciones fueron autenticadas y validadas con elementos de exclusiva responsabilidad del cliente, el banco consideró que existían solo dos alternativas posibles:

- i) o las operaciones habían sido realizadas por la propia demandada o, bien,
- ii) esta habría incurrido en un descuido o falta de cuidado tan grave de su obligación de custodia y protección de sus productos financieros, claves o dispositivos de seguridad, que permitió que terceros pudieran materializar las transacciones.

La demandada, al contestar las acciones interpuestas en su contra, solicitó su rechazo argumentando que el 3 de marzo de 2022, alrededor de las 20:30 horas, luego de terminar de realizar unas compras en un local comercial ubicado en la comuna de Valparaíso, se dirigió a su vehículo estacionado frente al establecimiento, siendo abordado por tres sujetos que portaban armas de fuego y lo amedrentaron para que se subiera a su propio automóvil, comenzando de esta forma un recorrido en contra de su voluntad por varios lugares con destino a la ciudad de Santiago. El representante legal aseveró que mientras se encontraba al interior de su vehículo, manejado por uno de los delincuentes, le arrebataron su billetera, percatándose de la existencia de diversas tarjetas bancarias. Los sujetos lo habrían intimidado, apuntándole a su cabeza con un arma de fuego, ordenándole realizar retiros de dinero hasta completar el monto de un rescate millonario. Como no era posible efectuar retiros en efectivo por montos tan elevados y su cuenta RUT no tenía saldo, lo obligaron a realizar transferencias desde la cuenta de la empresa INGESEG SpA, debiendo comunicarse con su cónyuge para que autorizara las transferencias a los destinatarios por cuanto ella manejaba las claves bancarias de la empresa, pudiendo concretarse solo dos operaciones por un monto total de \$8 000 000 al ser rechazados los demás intentos.

Asimismo, la empresa demandada indicó que su representante fue liberado por los delincuentes en la madrugada en medio de la carretera, sin celular ni documentos, debiendo solicitar ayuda a personas que transitaban por el lugar para que lo trasladaran a un lugar seguro y poder comunicarse con Carabineros.

Así, al tratarse de una situación excepcional, la demandada calificó la situación como un hecho delictual del que fue víctima su representante legal, descartando cualquier posibilidad de imputación de dolo o culpa grave por encontrarse viciado su consentimiento al ser amenazado por los delincuentes y, en ningún caso, susceptible de ser atribuida a una intención positiva de defraudar al banco por parte del afectado.

1.2. Sentencia de primera instancia

El 30 de mayo de 2023, el Primer Juzgado de Policía Local de Viña del Mar dictó sentencia definitiva, rechazando la querella infraccional y demanda civil interpuesta por el banco en contra del usuario.

Respecto a la querella infraccional interpuesta, la rechazó por improcedente en atención a que la acción contemplada en la Ley n.º 20009 sería meramente declarativa y no daría lugar a responsabilidad contravencional.

Respecto a la acción civil deducida, el tribunal dio por acreditado el hecho del secuestro y que la voluntad del representante legal estuvo viciada por la fuerza moral ejercida por los delincuentes sobre este, desestimando la demanda. Por lo anterior, ordenó al emisor restituir el saldo retenido, equivalente a la diferencia entre el monto defraudado y el abono normativo de 35 UF, correspondiente a un monto de \$6 891 674 y condenándolo a pagar las costas del juicio.

En contra de esta decisión, la demandante dedujo recurso de apelación para instar por su revocación.

1.3. Sentencia de segunda instancia

El 2 de abril de 2025, la segunda sala de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, conociendo del recurso de apelación interpuesto por el Banco Estado, decidió revocar en forma parcial la sentencia del juez *a quo*, estimando que, si bien no se acreditó que el demandado actuara con dolo o culpa grave, éste carecía de legitimación para percibir los montos ordenados restituir al enmarcar su defensa fuera de los contornos de la Ley n.º 20009 por ser víctima del delito de secuestro y no de un fraude basado en las hipótesis normativas que contempla la mencionada ley. Por lo anterior, se declaró que la demandante no tenía la obligación de restituir la suma de \$6 891 674, confirmándose en todo lo demás el fallo de primera instancia.

El abogado integrante, Álvaro Pávez Jorquera concurrió a la decisión, haciendo presente que el art. 4.º inciso 4.º de la normativa en comento impone el requisito de denuncia del usuario para efectos de optar a la restitución de los fondos, estableciendo para ello un plazo de treinta días corridos, bajo sanción de tenerlo por retractado del reclamo.

También, el mismo abogado integrante estuvo por revocar la sentencia del Primer Juzgado de Policía Local de Viña del Mar en el sentido de ordenar que el querellado y demandado debía pagar la suma equivalente a las 35 UF que le fueron abonadas, atendido lo dispuesto en el art. 5 inciso 5.º de la Ley n.º 20009.

II. LA NATURALEZA DE LA PRETENSIÓN DEDUCIDA POR EL EMISOR EN CONTRA DEL USUARIO AL AMPARO DEL ART. 5.º DE LA LEY N.º 20009

Una primera aproximación a la sentencia en análisis se centra en las pretensiones deducidas por el banco en contra del usuario que dieron lugar a la substanciación del juicio. Al respecto, la entidad bancaria dedujo una pretensión infraccional (fundada en el obrar con dolo o culpa grave) y una pretensión indemnizatoria (fundada en la restitución del monto defraudado) en contra del usuario.

Tanto la Corte de Apelaciones de Valparaíso como el demandado se refirieron en forma indistinta a la querella infraccional y demanda de indemnización de perjuicios impetradas por el banco, sin reparar que, en estricto rigor, el art. 5.º de la Ley n.º 20009 solo contempla un procedimiento destinado a perseguir la responsabilidad civil de un usuario cuando ha obrado con dolo o culpa grave en transacciones u operaciones que objeta o desconoce.

Si bien por esencia los procedimientos sustanciados ante los juzgados de policía local se caracterizan por ser contravencionales, la acción contemplada en el art. 5.º de la Ley n.º 20009 se enmarca en la substanciación de un procedimiento sumario de naturaleza civil, mas no contravencional. En efecto, la acción del emisor en contra del usuario no tiene por objetivo una sanción por transgresión a alguna disposición de la Ley n.º 20009, sino la declaración de dolo o culpa grave para, consecuentemente, proceder a la cancelación de cargos o restitución de fondos.

Lo anterior es fácil de advertir al examinar la normativa en comento, en que es posible constatar que no existe ninguna hipótesis contravencional en que pudiese incurrir un usuario por un eventual incumplimiento a una carga o deber legal, de la cual pudiese derivar una sanción pecuniaria (multa), a diferencia de lo que ocurre en la Ley n.º 19496, en que un proveedor puede responder infraccionalmente por transgredir sus disposiciones, esto es, con la imposición de una multa a beneficio fiscal.

El procedimiento a que da lugar el art. 5.º de la Ley n.º 20009 tiene por objetivo exclusivo la declaración de dolo o culpa grave del usuario ante el reclamo por transacciones desconocidas ante el emisor con la finalidad de proceder a:

- i) la cancelación de cargos o restitución de fondos al usuario (por no existir antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave) o
- ii) la pérdida de la devolución y cancelación de comisiones, intereses y otros cargos, y los montos previos que hubiesen sido restituidos al usuario (por acreditarse la existencia de dolo o culpa grave del usuario).

Una u otra consecuencia no tiene aparejada una sanción contravencional ni para el usuario o el emisor.

La conclusión precedente ha sido refrendada por tribunales superiores de justicia:

“Que, la referida Ley 20.009 no contempla un régimen infraccional en contra de un Banco por supuestos incumplimientos de las obligaciones que la misma normativa dispone, desde que ésta establece un procedimiento sumario que sólo tiene por objeto perseguir la responsabilidad de un usuario de productos bancarios, cuando ha actuado con culpa o dolo en el manejo de los mismos, de manera que tal querrella infraccional resulta improcedente”⁴.

Sin embargo, lo anterior no obsta a la posibilidad de que el usuario emprenda una querrella infraccional en contra del emisor por el incumplimiento de sus deberes de seguridad, amparándose en el procedimiento individual ante los juzgados de policía local contemplado en la Ley n.º 19496. Refuerza esta idea el propio art. 6.º de la Ley n.º 20009, que consagra la obligación de todas las entidades que intervienen o presten servicios asociados a pagos y transacciones electrónicas, u otros sistemas de características similares de adoptar medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de ilícitos, el resguardo de la privacidad de los datos de los usuarios, y el deber de velar por la prestación segura del respectivo servicio en los términos del art. 23 de la Ley n.º 19496.

Cabe advertir que tanto este problema como muchos otros derivados de la Ley n.º 20009⁵, se suscitan por la remisión genérica efectuada al procedimiento de la Ley n.º 19496⁶, y este, a su vez –en virtud del art. 50 B de la Ley

⁴ CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO (3/1/2023) rol n.º 110-2022

⁵ Para un análisis de las discusiones prácticas derivadas de la Ley n.º 20009, véase REVECO (2025).

⁶ El actual art. 5.º inciso 6.º de la Ley n.º 20009 (modificado por Ley n.º 21673 del año 2024) dispone: “El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en los Párrafos 1º y 2º del

n.º 19496– de forma supletoria a la Ley n.º 18287 y, en subsidio, al *Código de Procedimiento Civil*.

La delimitación de la pretensión civil declaratoria que persigue la acción contemplada en el art. 5.º de la Ley n.º 20009 no es baladí, pues, en la praxis, permite dar respuesta jurídica a dos interrogantes que se suscitan en la tramitación de este procedimiento:

- i) la procedencia de la sanción de caducidad por falta de notificación de la demanda dentro de cuatro meses (art. 9.º inciso 4º de la Ley n.º 18287)
- y
- ii) la posibilidad de interponer una demanda reconvenzional por el usuario en contra del emisor en el marco del procedimiento de la Ley n.º 20009.

Sobre el primer punto, respecto a la procedencia de la sanción de caducidad por falta de notificación de la demanda dentro de cuatro meses, se genera la discusión por los incisos 3.º y 4.º del art. 9.º de la Ley n.º 18287 que disponen que si la demanda civil no hubiere sido notificada dentro de plazo (cuatro meses) se tendrá por no presentada, sin perjuicio de poder interponerse ante el juez ordinario que corresponda, después que se encuentre ejecutoriada la sentencia que condena al infractor, suspendiéndose la prescripción de la acción civil de indemnización durante el tiempo de sustanciación del proceso infraccional.

Si se examina en detalle la norma, la aplicabilidad de la sanción de caducidad y la posibilidad de interponer la acción civil indemnizatoria ante un tribunal ordinario queda supeditada a la tramitación y éxito de un procedimiento infraccional, sin embargo, tal pretensión y procedimiento no existen conforme a la Ley n.º 20009, el cual es netamente civil.

Adhiriendo a esta posición, sobre la base de la naturaleza de la acción del art. 5.º de la Ley n.º 20009, las Cortes de Apelaciones han fallado que:

“la acción deducida en esta causa es autónoma y principal, no existiendo procedimiento contravencional alguno; en consecuencia, no resulta aplicable la caducidad contemplada en el artículo 9, inciso 4º de la Ley N° 18.287, dado que dicha norma discurre en la hipótesis de una acción civil deducida precisamente dentro del procedimiento contravencional. Reafirma lo anterior, que la demanda civil no interpuesta en el procedimiento contravencional, puede incoarse ante el Juez Ordinario, lo que no resulta posible con las demandas efectuadas al tenor de la Ley N° 20.009, lo que significa que, de aplicar la referida caducidad en

título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”. Con anterioridad a la reforma del año 2024, el referido artículo disponía: “El procedimiento para ejercer esta acción será el establecido en el Párrafo 1º del título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”.

esta causa, se traduciría en que los derechos del demandante no podrían ser debidamente tutelados”⁷.

Sobre el segundo punto, respecto a la posibilidad de que el usuario demandado pueda deducir demanda reconvenzional en contra del emisor demandante, se genera la controversia ante la posibilidad de que el usuario se ampare en la normativa protectora de los derechos de los consumidores e interponga una querrella infraccional por transgresión a las disposiciones de la Ley n.º 19496 o una demanda civil de indemnización de perjuicios, considerando que ambas leyes hacen competentes a los juzgados de policía local.

Al respecto, la Ley n.º 20009 no hace mención expresa a la posibilidad de ejercer acciones o contrademandas judiciales por el usuario, sino solamente el derecho a “reclamo” en el art. 4.º ante el emisor respecto de aquellas operaciones desconocidas. Luego, aplicando en forma supletoria la Ley n.º 18287, su art. 10 permite la interposición de una demanda reconvenzional, pero limitado a casos de accidentes de tránsito. Y en subsidio, remitiéndonos a la Ley n.º 19496, esta expresamente dispone que no es admisible la reconvencción en los procedimientos individuales sustanciados ante juzgados de policía local en el art. 50H. Conforme a estas disposiciones, parte de la jurisprudencia aboga por la improcedencia de la reconvencción en el procedimiento sustanciado al amparo de la Ley n.º 20009.

Siguiendo esta postura, las Cortes de Apelaciones también han abogado por la improcedencia de la reconvencción por parte del usuario en contra del emisor, arguyendo al efecto:

“Que, el artículo 50 h) del párrafo 2 aludido señala ‘En este procedimiento no será admisible la reconvencción del proveedor demandado’. Si bien esta norma se refiere solo al proveedor, no puede por ello entenderse, a contrario sensu, que el cliente sí puede reconvenir, por dos razones, la primera, porque tal redacción obedece a que la Ley 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores no se pone nunca en la lógica de que un cliente pueda ser el demandado, y por tanto, tampoco se puede entender que éste pueda reconvenir, y siendo la Ley 20.009 posterior a la 19.496, sin que establezca lo contrario, debe entenderse que sigue la misma lógica. La segunda, porque la reconvencción es siempre incompatible con este tipo de procedimiento sumario, ya que aquélla es de lato conocimiento”⁸.

⁷ CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN (8/4/2024) rol n.º 92-2024. En idéntico sentido, CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (1/2/2023) rol n.º 207-2022; CORTE DE APELACIONES DE RANCAGUA (1/3/2023) rol n.º 170-2022.

⁸ CORTE DE APELACIONES DE VALPARAISO (3/1/2023) rol n.º 110-2022.

Incluso, en aquellos casos en que se ha admitido a tramitación una demanda reconvenzional de un usuario fundada en una pretensión infraccional, los tribunales se encuentran con la imposibilidad de sancionar al emisor por no existir sanción contravencional en la Ley n.º 20009 que haga responsable al emisor:

“Si bien no lo dice la ley en forma concreta, lo cierto es que, desestimada la atribución de responsabilidad que el banco hace a la consumidora y subsistiendo, en cambio, le hecho fraudulento generador del daño, aún en el evento de que sea cometido por un tercero, solo cabe atribuir la responsabilidad al banco, al menos por la falta de seguridad en las operaciones concretas que se discutieron.

Sin perjuicio de ello, atendido el hecho que tal figura no fue contemplada en la ley 20.009, como una atribución de responsabilidad específica al banco, estableciendo una sanción por la falta a sus deberes de seguridad, no resulta posible –sin infringir con ello el debido proceso– imponerle una multa por la ley 19.496. Esto, desde que la Ley 20.009 corresponde a un cuerpo legal específico, incluso dentro de la especificidad que tiene la misma ley de protección al consumidor, puesto que la primera señalada atiende a un caso muy específico y particular de fraudes que por su notoriedad y relevancia, y por la calidad de los intervinientes, han sido contemplados en una legislación especialísima. Así las cosas, si dicho cuerpo normativo así de particular no contempló una sanción de multa (u otra) para el banco, cuando se constata la existencia de este tipo de deficiencia, no corresponde calificarla de nuevo por ley 19.496, para la imposición de una multa, razón por la cual, sin desconocer la existencia de los hechos que motivaron ambas acciones, corresponde desechar la petición de multa que contiene la denuncia infraccional”⁹.

En efecto, el objetivo del procedimiento incoado conforme al art. 5.º de la Ley n.º 20009 no tiene por objetivo la imposición de una multa, por lo que en ningún caso podría prosperar una reconvencción que se funde en una pretensión infraccional (por ejemplo, la infracción al derecho a la seguridad en el consumo). Necesariamente, se requiere del ejercicio de una acción independiente por el usuario (consumidor) en contra del emisor (proveedor) por vía principal.

En definitiva, la pretensión deducida por el emisor en contra del usuario al amparo del art. 5.º de la Ley n.º 20009 reviste una naturaleza exclusivamente civil con el fin de declarar si se obró con dolo o culpa grave. En este sentido, yerra la entidad emisora al haber impetrado una pretensión infraccional en contra

⁹ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2/8/2024) rol n.º 874-2022.

del usuario, la cual debió ser rechazada por resultar improcedente en el marco de la legislación en estudio.

III. EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY N.º 20009:

EXTRAVÍO, HURTO, ROBO O FRAUDE

La Corte de Apelaciones de Valparaíso, al conocer del recurso de apelación deducido por el banco demandante, sostuvo:

“la querellada formula una tesis que ninguna relación tiene con la normativa sobre régimen de limitación de responsabilidad para los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío o, hurto, robo o fraude”.

Lo anterior por cuanto estimó que el delito de secuestro del que habría sido víctima el representante legal de la empresa demandada se encontraría fuera de los contornos de la Ley n.º 20009, careciendo de legitimación para percibir los montos que, en primera instancia, se ordenó restituir por el banco.

Es posible advertir que la Corte yerra en forma doble en su decisión, pues, por una parte, tal como ha sido precisado por la doctrina: “esta normativa pretende regular el régimen de responsabilidad del fraude cometido en toda clase de transacciones electrónicas”¹⁰, con independencia de las circunstancias que rodearon a la materialización de dichas operaciones y, por otra parte, porque le niega a la empresa demandada su calidad de titular o usuario de medios de pago por el mero hecho de formular su defensa en la ocurrencia del delito de secuestro que habría constreñido su voluntad.

En primer lugar, para determinar el correcto ámbito de aplicación de la Ley n.º 20009 resulta importante recurrir al art. 1 inciso 1.º, el cual dispone:

“esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las ‘tarjetas de pago’, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario”.

¹⁰ GARCÍA (2023).

El inciso 2.º agrega:

“asimismo, se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo. Se comprenden dentro de este concepto las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente”.

De las normas transcritas es posible colegir que la Ley n.º 20009 se aplica en todos aquellos casos en que se efectúen operaciones o transacciones como consecuencia de un extravío, hurto, robo o fraude que afecte a los usuarios de medios de pagos. Los tres primeros supuestos normativos (extravío, hurto y robo) son más evidentes de percibir, pues tienen en común la pérdida material del medio de pago utilizado, ya sea por un descuido o pérdida accidental del usuario al extraviar su medio de pago (extravío) o, bien, porque fue víctima de un delito perpetrado por un tercero que furtivamente lo sustrae para apropiarse (hurto) o utiliza fuerza, violencia o intimidación para lograr su apropiación (robo).

La duda se genera por la verificación del supuesto de “fraude”, el cual también forma parte del ámbito de aplicación de la Ley n.º 20009, verificándose tanto en tarjetas de pago como en transacciones electrónicas. La Corte Suprema ha tenido oportunidad de analizar este supuesto normativo, advirtiendo:

“se debe considerar que ‘fraude’, según el diccionario de lengua española de la Real Academia Española, significa ‘Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete’. Por su parte, en la legislación chilena se regulan diversos tipos de fraude, tanto en el Código Penal como en leyes especiales, pudiendo definirse el fraude como la comisión de actos engañosos o desleales, cometidos con la intención de obtener un beneficio indebido o causar daño a otra persona”¹¹.

¹¹ CORTE SUPREMA (23/5/2025) rol n.º 2135-2025.

Siguiendo esta misma línea, las Cortes de Apelaciones han acogido recursos de protección ante la negativa de emisores a restituir los fondos que han sido objetados por los clientes, dando aplicabilidad a la hipótesis legal de fraude, el cual no implica necesariamente una vulneración de los sistemas de seguridad del emisor:

“resulta que la Ley N° 20.009 regula, entre otros, los actos de ‘fraude’ cometidos en lo que denomina en conjunto, ‘tarjetas de pago’, sin imponer como requisito adicional que se hayan vulnerado los sistemas de seguridad del banco o entidad financiera de que se trate”¹².

A todas luces, el enfoque de la Corte de Apelaciones es errado, pues, en estricto rigor, lo objetado por el usuario fueron dos transacciones electrónicas materializadas a raíz del secuestro del representante legal de la empresa demandada. Si bien no existió extravío, hurto o robo de un medio de pago, fue el delito perpetrado por terceros el que permitió materializar las transacciones electrónicas con las claves bancarias personales del usuario, constriñendo su libertad, bajo amenaza de ocasionarle un daño a su integridad física. La obtención de un beneficio indebido (transacciones por un monto de \$8 000 000) o el daño a la integridad psíquica del usuario (secuestro con amenazas en su contra), permiten categorizar a la situación vivida por la empresa demandada como un fraude.

En segundo lugar, la decisión de la Corte de Valparaíso no se condice con la amplitud del estatuto jurídico de la Ley n.º 20009, considerado como único, excluyente y especial¹³ con el claro propósito de proteger a los usuarios y ser omnicomprendivo de todas las situaciones que pudieran afectarles. Al respecto, la sentencia negó la calidad de “usuario” a la empresa demandada al estimar que carecía de legitimación para percibir el monto objetado por la sola circunstancia de fundar su defensa en haber sido víctima de la comisión de un delito de secuestro por terceros.

La conclusión anterior conduce a un absurdo, esto es, que la simple ocurrencia de un delito de secuestro obstaría a la aplicabilidad de la Ley n.º 20009, lo que impediría iniciar un procedimiento de desconocimiento de transacciones por un usuario, de tal manera que el emisor siempre estaría habilitado para mantener los fondos objetados bajo su custodia, sin obligación de cancelación o restitución hacia el usuario.

La situación anterior se agrava si se considera que los usuarios de medios de pago califican también como consumidores bajo la Ley n.º 19496. Como se ha advertido por la doctrina, existiría una relación de sinonimia con el concepto ‘consumidor’ en el art. 1 n.º 1¹⁴, al establecer que:

¹² CORTE DE APELACIONES DE PUERTO MONTT (1/8/2025) rol n.º 874-2022.

¹³ GARCÍA (2023).

¹⁴ DE LA MAZA y LOAYZA (2024).

“consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

En efecto, fue un hecho asentado en la causa que la demandada era titular de un medio de pago que mantenía con el banco demandante, existiendo, así, una relación de consumo entre las partes.

La sentencia en análisis comete un error interpretativo que afecta de manera grave a los usuarios, pues de replicarse el basamento jurídico implicaría negarles la calidad de consumidor, resultando contrario a la normativa protectora de sus derechos. La Ley n.º 20009 forma parte del sistema de protección a los derechos de los consumidores conforme a lo establecido en el art. 3 inciso final de la Ley n.º 19496 que dispone:

“son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos”,

razón por la cual si el juez se enfrenta ante una dificultad interpretativa respecto de la aplicación de una disposición relativa a los derechos de los consumidores, debiese primar siempre la interpretación que sea más favorable para la parte más débil de la relación jurídica y que requiere de una tutela efectiva de sus derechos en virtud del “principio proconsumidor”, lo cual fue soslayado por la Corte de Apelaciones de Valparaíso en su sentencia.

En definitiva, la sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso pone en entredicho el ámbito de aplicación de la Ley n.º 20009 y la calidad de usuario para objetar las transacciones objeto de un fraude por el mero hecho de invocarse la ocurrencia de un delito de secuestro, lo que no encuentra sustento jurídico en las disposiciones de la legislación en estudio.

IV. LA APLICACIÓN DE LA SANCIÓN DE RETRACTACIÓN

POR NO PRESENTAR EL USUARIO RESPALDO DE SU DENUNCIA
DENTRO DE PLAZO LEGAL

Si bien la oportunidad en que la empresa defraudada denunció los hechos constitutivos de delito ante las entidades con competencia penal no formó parte de la discusión de fondo del caso, de todos modos, el abogado integrante, Álvaro Pávez Jorquera, concurrió a la decisión:

“teniendo presente, además, lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N° 20.009, norma que le impone el requisito de denuncia al usuario para los efectos de optar a la restitución de los fondos, estableciendo un plazo de 30 días corridos al efecto, bajo sanción de tenerlo por retractado del reclamo”.

En efecto, tras la Ley n.º 21673 de mayo de 2024, el inciso 4.º del art. 4 de la Ley n.º 20009 exige, para proceder a la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos de las operaciones reclamadas, la obligación de todo usuario de realizar una denuncia por los hechos constitutivos del delito de fraude ante los organismos correspondientes (Ministerio Público, funcionarios de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, en los términos establecidos por el art. 173 del *Código Procesal Penal*), debiendo entregar un respaldo al emisor¹⁵. Si transcurridos treinta días corridos desde el reclamo del usuario este no hubiere presentado respaldo de haber realizado la denuncia correspondiente, se entiende que se retracta del reclamo, resultando improcedente la cancelación de los cargos o la restitución de fondos.

Esta exigencia legal, incluso, ha dado lugar a que se rechacen acciones de protección deducidas por consumidores cuando el emisor ha negado lugar a la cancelación de cargos o restitución de fondos por la ausencia de respaldo de la denuncia del usuario dentro de los treinta días. En este sentido, se ha fallado:

“no se advierte la existencia de algún acto ilegal o arbitrario por parte del banco recurrido que implique una afectación a las garantías fundamentales denunciadas, desde que se limitó a dar cumplimiento a la norma antes citada, máxime considerando que el actor no ha argumentado en su libelo ni aportado antecedentes que den cuenta del cumplimiento de las exigencias para la restitución de fondos, en particular, la denuncia efectuada ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o algún tribunal con competencia criminal por el delito de fraude, no teniendo los docu-

¹⁵ A mayor abundamiento, sobre la entrega del “respaldo” de la denuncia ante el emisor, se ha suscitado la discusión sobre cuál sería el documento idóneo para tener por cumplida esta exigencia considerando que Carabineros se limita a entregar una constancia y no copia del parte-denuncia a los usuarios. Al respecto, la Corte de Apelaciones de Santiago ha fallado: “Octavo: Que, del análisis de los antecedentes, se advierte que la cuestionada ‘citación’ que acompañó el recurrente junto a su reclamo ante el Bancoestado de conformidad al artículo 4º de la ley N° 20.009, corresponde a una constancia de su denuncia ante la 61 Comisaría de Carabineros de Chile, que efectivamente, el instrumento señala ser una citación, pero de su lectura se desprende que aquel documento da cuenta de la denuncia efectuada por el recurrente ante Carabineros de Chile el día 22 de junio de 2024, la que fue derivada a la Fiscalía Local de La Florida, mediante el Parte N° 1680, por el motivo de uso fraudulento de tarjeta./ Noveno: Que, en consecuencia, aparece de manifiesto que el recurrente cumplió, en tiempo y forma, con los requisitos exigidos por el citado artículo 4º de la ley N° 20.009 y que el Banco recurrido desconoció o no desea reconocer; por cuanto, conforme al principio de primacía de la realidad ‘las cosas son lo que son, no lo que las partes dicen que son’, así las cosas, la citación de marras, no es una citación, sino una denuncia./ Demás, está decir, por cuanto es un hecho público y notorio que Carabineros de Chile sólo entrega una constancia al denunciante, no le proporciona copia de la denuncia ni del parte policial, pues este último es dirigido directamente al Ministerio Público”. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (29/5/2025) rol n.º 19120-2024.

mentos denominados ‘citación denuncia’ acompañados al recurso la aptitud para suplir dicha exigencia, ausencia de ilegalidad o arbitrariedad que impone, necesariamente, el rechazo del presente arbitrio”¹⁶.

Sin embargo, cabe advertir que esta exigencia legal se encuentra consagrada en la Ley n.º 20009 a partir del 30 de mayo de 2024 en virtud de la reforma de la Ley n.º 21673. Por el contrario, con anterioridad a dicha reforma —época en que se sitúan los hechos que motivaron la causa en análisis—, la ley no exigía que los usuarios denunciaran los hechos constitutivos de delito ante las entidades con competencia penal. Esto no es más que la aplicabilidad del principio de irretroactividad de la ley conforme al art. 7.º del *Código Civil*, pues ninguna disposición de la Ley n.º 21673 establece su aplicabilidad a situaciones pasadas.

Esta norma es de extraordinaria importancia y genera problemas en su aplicación práctica, cuando el emisor se ve en la necesidad de judicializar el conflicto ante el usuario vía interposición de la medida prejudicial de suspensión de cancelación de cargos o restitución de fondos cuando existen antecedentes suficientes de dolo o culpa grave, cuyo exiguo plazo no se encuentra en consonancia con el plazo de treinta días para acompañar el respaldo de la denuncia.

Por consiguiente, resulta errado exigir la concurrencia de la sanción de retractación por no existir denuncia de los hechos ante las autoridades penales considerando que los hechos que motivaron el procedimiento de restitución de fondos se remontan a marzo del año 2022, es decir, antes de la entrada en vigor del reformado inciso 4.º del art. 4.º de la legislación en comento.

V. LA ACREDITACIÓN DE DOLO CULPA O GRAVE COMO ÚNICA HIPÓTESIS PARA QUE EL EMISOR SE PUEDA LIBERAR DE LA CANCELACIÓN DE CARGOS O RESTITUCIÓN DE FONDOS ANTE EL USUARIO

El art. 5.º de la Ley n.º 20009 consagra una acción declarativa que es de competencia exclusiva de los juzgados de policía local correspondiente a la comuna del usuario en caso de que el emisor logre recopilar antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave en las operaciones que el usuario niegue haber consentido o autorizado. Como contrapartida, el emisor solo puede liberarse de su obligación de restituir los fondos o dineros defraudados cuando se acredite dolo o culpa grave del usuario. Este elevado estándar probatorio en muchas oca-

¹⁶ CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (8/5/2025) rol n.º 23497-2024.

siones resulta difícil de satisfacer por parte de los emisores¹⁷. Incluso, respecto del actuar doloso, se ha afirmado que

“la figura dolosa normalmente no se revela a través de actos singulares, sino que, más bien, plurales en un determinado espacio de tiempo”¹⁸.

Asimismo, la jurisprudencia¹⁹ ha advertido a los emisores del elevado estándar probatorio exigible para acreditar este factor de imputación de responsabilidad.

La discusión fáctica de un juicio incoado vía Ley n.º 20009 no se centra en determinar si el emisor adoptó medidas de cuidado o de seguridad idóneas para proteger al usuario en el uso de sus productos y servicios financieros, sino estrictamente en la concurrencia de dolo o culpa grave por parte del usuario en las transacciones u operaciones desconocidas.

Respecto a la delimitación del dolo o la culpa grave en esta clase de juicios, la Corte de Apelaciones de Temuco, citando a Cristián Banfi, ha sostenido:

“La doctrina se ha limitado a explicar esta definición, con mediana profundidad. Interesa destacar los siguientes aspectos de estas explicacio-

¹⁷ Sobre las dificultades probatorias que tienen los emisores para acreditar el dolo o culpa grave de los usuarios y los diversos criterios sostenidos por los juzgados de policía local y Cortes de Apelaciones, véase AGUAYO (2025).

¹⁸ MUNTA y AEDO (2020) p. 94.

¹⁹ En este sentido, CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2024) rol n.º 327-2022, c. 8: “Que, consecuente con lo anterior, se desprende en forma evidente que no ha podido quedar correctamente fundada la culpa grave que se asigna al cliente, titular o usuario demandada. En efecto, no se ha acreditado que haya habido una apariencia de una actividad dolosa de parte de su cliente, ahora demandado. En efecto, dicha falta de diligencia que, en los estrictos términos legales del consumidor, requiere ser equivalente al dolo, al hablarse de ‘dolo o culpa grave’. Al no haberse acreditado en autos la apariencia de intención de dañar al banco o de engañarlo, ya que la conducta del demandado ha implicado un auto perjuicio en una suma relevante a su patrimonio, descarta el ánimo de perjudicar o engañar”; CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024) rol n.º 2649-2021, c. 9: “Al no haberse acreditado en autos la apariencia de intención de dañar al banco o de engañarlo, ya que la conducta de la demandada ha implicado un auto perjuicio en una suma relevante a su patrimonio, descarta el ánimo de perjudicar o engañar. / En consecuencia, de acuerdo a lo razonado en el motivo octavo, no se aprecia una falta de diligencia en la demandada en términos tales de constituir una culpa grave en su actuación; no constituyéndose en un factor de imputación de responsabilidad –sin perjuicio de que dicha opinión pudiese variar si el Derecho del consumidor cambiase el criterio del grado de culpa para atribuir responsabilidad, pero dado que dicho cambio no ha ocurrido, y sobre la base de lo que se ha expuesto previamente, no se ha configurado los requisitos necesarios para hacer procedente la demanda de autos”; CORTE DE APELACIONES DE COYHAQUE (2023) rol n.º 62-2022, c. 15º: “Que, en consecuencia, a juicio de estos sentenciadores, es posible concluir que si bien estamos frente a una eventual falta de diligencia en la conducta desplegada por el usuario demandado, ello en caso alguno implica una acción dolosa o culposa en los términos definidos por el Código Civil, en cuanto no existe antecedente alguno en el proceso que evidencie el ánimo o una intencionalidad de causar perjuicio al banco demandante mediante un ardid o fraude”.

nes: a) la culpa grave es un comportamiento groseramente descuidado, que implica no entender lo que para cualquiera sería evidente e inteligible al extremo que hace presumir dolo en su autor: b) sin perjuicio que la prestación de la culpa varía según el interés que el contrato representa para el deudor, siempre debe prestarse el mínimo de atención, cuyo opuesto es la culpa grave. Por eso, no es condonable en forma anticipada: e) no observar el mínimo de cuidado en la ejecución de una obligación lícita en el incumplimiento doloso. Significa un abandono gravísimo y tiene extraordinarios puntos de contacto con el dolo, como que nuestro Código dice que, en materias civiles, equivale al dolo. De todas estas definiciones, es posible concluir que entre la culpa lata y el dolo no hay diferencias de fondo verificables fácticamente. Aunque en un nivel conceptual este último importa 'intencionalidad' mientras aquella no, esto es un problema lingüístico. En efecto, por una parte, se coincide que el incumplimiento grosero de las obligaciones hace presumir dicha intención; por otra, el dolo no se puede probar sino indirectamente, mediante presunciones (Cristián Banfi del Río. "La asimilación de la culpa grave al dolo en la responsabilidad contractual en Chile". *Revista Chilena de Derecho*, vol. 27 N° 2. pp. 291-330 (2000). Sección Estudios)²⁰.

Luego, la pregunta por resolver es si el obrar del representante legal de la empresa demandada es susceptible de ser calificada como dolosa o gravemente negligente, pues, de ser así, el banco se liberaría de la obligación de proceder a la restitución de los \$8 000 000 transferidos a la cuenta corriente de un tercero.

En la especie, el sentenciador de primera instancia concluyó que los elementos probatorios rendidos no tenían el mérito suficiente para dar por acreditada la existencia de una conducta dolosa o gravemente negligente por parte del usuario, considerando especialmente que la prueba documental rendida no tenía relación alguna con los hechos que fundamentan la acción. Asimismo, estimó creíble el relato del representante legal respecto del delito de secuestro del que habría sido víctima y analizó el papel de la fuerza como vicio del consentimiento materializado en las transacciones cuestionadas. En este sentido, el juez de policía local precisó que el consentimiento del representante legal estuvo viciado por fuerza moral que se configuraría "cuando se le hace saber a la víctima que si no consiente en la celebración del negocio jurídico sufrirá un daño mayor", pues apuntar a alguien con un arma de fuego en el contexto de un secuestro constituiría un vicio que impediría consentir libremente.

Si bien es valorable el análisis jurídico efectuado por el juez de policía local para determinar si se verificó un vicio del consentimiento (fuerza moral) en el

²⁰ CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (23/8/2022) rol n.º 101-2022.

usuario demandado, es criticable que dicho análisis se materialice en un procedimiento breve y concentrado como el que se sustancia ante los juzgados de policía local, requiriendo –en estricto rigor– de un juicio de lato conocimiento ante un tribunal civil ordinario. No obstante, el juez de primera instancia resolvió:

“con el mérito de las declaraciones de los testigos presentados por la parte demandada y atendida la existencia de una investigación penal vigente en contra de los victimarios del representante legal de la empresa demandada, el tribunal da por acreditada la gravedad de la fuerza. Que dicha fuerza evidentemente es contraria a derecho –toda vez que consistió en la obtención de transferencias bancarias a través de la intimidación con armas de fuego y el secuestro– y, por lo mismo, ha sido determinante”²¹.

Por lo anterior estima:

“no es posible concluir que el haber consentido en la realización de las transferencias bancarias a terceros mientras se está siendo amenazado con armas de fuego en el contexto de un secuestro pueda calificarse como una conducta dolosa o de culpa grave en el cuidado de sus credenciales de seguridad y en perjuicio del banco”²².

En atención a que el banco fue incapaz de poder acreditar el dolo o culpa grave de la empresa demandada, se ordenó la restitución del monto de \$8 000 000, correspondiente a las transferencias electrónicas de dinero objetadas.

Sin perjuicio de que el juez *a quo* justificó razonablemente su pronunciamiento sobre la verificación de un actuar doloso o culpable, la Corte de Apelaciones de Valparaíso, al conocer del recurso de apelación interpuesto por el banco, estimó que el delito de secuestro no fue acreditado en forma fehaciente considerando que la prueba rendida se fundamentaba esencialmente en el relato del afectado. Sin embargo, pese a no acreditar esta circunstancia fáctica, incluso descartó la verificación de una conducta culposa por parte del representante legal del banco demandado, resolviendo al respecto:

“tampoco es posible establecer la conducta culposa que se le atribuye a la querellada, desde que el Banco no cuenta con elementos probatorios para ello. En efecto, además de los documentos que se refieren a las operaciones cuestionadas, las que no fueron controvertidas, la entidad bancaria sólo acompañó el informe técnico WEB, que emana de la propia parte que lo presenta y que por lo tanto carece de mérito probatorio”.

²¹ PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR (30/5/2023) rol n.º 3247-2022.

²² *Ibid.*

Lo contradictorio es que la Corte de Apelaciones de Valparaíso reconoció que no existió un actuar culposo por parte de la empresa demandada, pero –a pesar de este reconocimiento expreso– negó lugar a la restitución de fondos por la supuesta falta de legitimación del usuario para poder alegar la restitución de los montos transferidos a terceros por fundar su defensa en el delito de secuestro (circunstancia que –erróneamente, en concepto de la Corte– escaparía del ámbito de aplicación de la Ley n.º 20009).

El art. 5 inciso 4.º de la citada normativa no amerita dudas, disponiendo clara y expresamente:

“si el juez declarare por sentencia firme o ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado, aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso, y al pago de las costas personales o judiciales”.

Como se advirtió, la circunstancia de haberse materializado un delito de secuestro resulta indiferente en un juicio declarativo civil encaminado a determinar una conducta dolosa o gravemente negligente de un usuario, sobre todo existiendo una investigación penal en curso tendiente a determinar la verificación del delito y sus circunstancias. El único objeto de la acción declarativa iniciada al amparo del art. 5.º de la Ley n.º 20009 es la acreditación por parte del emisor que el usuario incurrió en dolo o culpa grave en las operaciones que objetó en su reclamo. En el caso de autos, la Corte de Apelaciones expresamente declaró que no existió conducta culposa, pero –apartándose injustificadamente del art. 5.º inciso 4.º de la Ley n.º 20009– descartó la restitución de los fondos defraudados al usuario.

VI. LAS CONSECUENCIAS DE LA SENTENCIA DICTADA EN EL PROCEDIMIENTO DECLARATIVO DE CULPA GRAVE O DOLO

No obstante que el banco emisor no logró acreditar el estándar de dolo o culpa grave, lo que ameritaba la restitución íntegra de las transferencias de dinero objetadas por el usuario (tal como fue resuelto por el juez *a quo*), la Corte de Apelaciones de Valparaíso determinó que no procedía la restitución por carecer el usuario de legitimación para solicitarla.

En otros términos, la Corte de Apelaciones de Valparaíso validó el abono normativo de 35 UF realizado por el banco, pero ordenó no restituir al usuario

la diferencia respecto de los \$8 000 000. Incluso, esto fue advertido por el abogado integrante, Álvaro Pávez Jorquera, quien, además, estuvo por revocar la sentencia de primera instancia, ordenando que el usuario demandado pagara la suma equivalente a las 35 UF que le fueron abonadas.

La diferenciación efectuada por la Corte de Apelaciones de Valparaíso resulta ilógica y no encuentra consistencia bajo las normas de la Ley n.º 20009. En ningún supuesto, la normativa valida que un usuario pueda gozar del abono normativo de hasta 35 UF y no obtener la restitución del monto diferencial o; por la inversa, que un usuario deba restituir al emisor el abono normativo, pero, a su vez, obtener del emisor la restitución del monto diferencial superior a las 35 UF. Por consiguiente, en la medida que no exista una medida prejudicial de suspensión de cancelación de cargos o restitución de fondos, el destino del abono normativo quedará sujeto a lo que se resuelva en la sentencia definitiva en el marco del procedimiento destinado a declarar el dolo o culpa grave del usuario.

Los incisos 4.º y 5.º del art. 5.º de la Ley n.º 20009 distinguen en forma clara conforme a la acreditación de dolo o culpa grave del usuario en la sentencia declarativa firme o ejecutoriada pronunciada por el juez:

- i) si el juez declara que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, el emisor quedará obligado a restituir al usuario el saldo retenido, debidamente reajustado, aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional calculada desde la fecha del aviso, y al pago de las costas personales o judiciales;
- ii) por el contrario, si se declara que el usuario actuó con dolo o culpa grave, 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.

En definitiva, yerra la sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso al negar la procedencia de restitución de fondos, sin referirse al destino del abono normativo de 35 UF. Para ser consistente con la improcedencia de la restitución del monto defraudado, se debió condenar al usuario a pagar al banco la suma de 35 UF vigente a la fecha de cumplimiento de la sentencia, equivalente al abono normativo realizado por el banco demandante.

CONCLUSIONES

En mérito del caso analizado, se pueden arribar a las siguientes conclusiones que permiten delimitar los contornos de la acción por dolo o culpa grave contemplada en el art. 5.º de la Ley n.º 20009:

1. La acción del art. 5.º de la Ley n.º 20009 tiene naturaleza civil declaratoria. Su objetivo es declarar si en las transacciones u operaciones desconocidas por el usuario, éste obró con dolo culpa o grave para así delimitar la procedencia o improcedencia de la cancelación de cargos o restitución de fondos. En el caso estudiado se interpuso una querrela infraccional por parte del emisor en contra del usuario, lo cual no tiene sustento jurídico en el marco de las disposiciones contempladas en la Ley n.º 20009.

El comprender que la acción del art. 5.º de la Ley n.º 20009 reviste naturaleza civil y no infraccional, permite dar solución jurídica a dos problemas prácticos que se suscitan en la tramitación del procedimiento ante los juzgados de policía local:

- i) la improcedencia de la sanción de caducidad por falta de notificación de la demanda dentro de cuatro meses y
 - ii) la imposibilidad de interponer una demanda reconvencional –al menos fundada en una pretensión infraccional– por parte del usuario en contra del emisor.
2. El art. 1.º de la Ley n.º 20009 fija un ámbito de aplicación amplio en resguardo del usuario afectado, abarcando supuestos de extravío, hurto o robo de medios de pago, pero también bajo la hipótesis de un “fraude”, verificable tanto en el medio de pago como en transacciones electrónicas. La sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso yerra en considerar que por el mero hecho de que un usuario sea víctima de un delito de secuestro, no resultaría aplicable la Ley n.º 20009. Las circunstancias que rodean a un fraude en el marco de una transacción electrónica –como ocurrió en el caso en análisis– resultan indiferentes para aplicar el procedimiento de desconocimiento de transacciones contemplado en la Ley n.º 20009.

El no dar aplicabilidad al procedimiento de la Ley n.º 20009 por ser un usuario víctima de un delito que implica operaciones o transacciones desconocidas conllevaría a que todo usuario quedaría desprotegido, debiendo resignarse a que el emisor valide los cargos y fondos comprometidos. Además de negar la calidad de “usuario”, se transgrede la calidad de “consumidor” como sujeto digno de tutela jurídica.

3. Si bien tras la Ley n.º 21673 de 2024 todo usuario debe remitir al emisor el respaldo de haber denunciado los hechos fraudulentos ante las autoridades con competencia penal en un plazo de treinta días del reclamo, so pena de aplicarse la sanción de retractación (art. 4.º inciso 4.º de la Ley n.º 20009), dicha obligación y su consecuencial sanción no operan con efecto retroactivo para transacciones desconocidas anteriores a mayo del año 2024. Este requisito no fue objeto del fondo del caso

examinado, pero un ministro concurrió al fallo advirtiéndole que no se había cumplido con esta obligación, por lo que –en su concepto– resultaba procedente la sanción de retractación.

4. En virtud del objeto declarativo del juicio que se sustancia en el marco de la acción del art. 5.º de la Ley n.º 20009, la única hipótesis para que el emisor se pueda liberar de la cancelación de cargos o restitución de fondos es la acreditación de dolo o culpa grave del usuario demandado. La sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso declaró expresamente que el usuario demandado no obró con culpa en las transferencias electrónicas de dinero desconocidas, lo que era suficiente para proceder a la restitución de los montos comprometidos en dichas transacciones, sin embargo, de manera errónea se descartó la legitimación del usuario para obtener la restitución de los montos comprometidos por el solo hecho de haber ocurrido un supuesto secuestro.
5. Por último, en la medida que se haya procedido al pago del abono normativo hacia el usuario, la restitución al emisor o mantención en poder del usuario dependerá de la sentencia definitiva que tenga por acreditado el dolo o culpa grave. La sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, si bien ordena no proceder a la restitución del monto defraudado por el emisor, equivocadamente omite pronunciarse sobre el abono normativo, lo que implicaría su retención en poder del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUAYO ROSSO, Sebastián (2025): “¿Es posible acreditar dolo o culpa grave de los usuarios en fraudes bancarios según la ley 20.009? Análisis jurisprudencial de criterios interpretativos en los Juzgados de Policía Local”, *Actualidad Jurídica*, n.º 51: pp. 475-498.
- BANFI DEL RÍO, Cristián (2000): “La asimilación de la culpa grave al dolo en la responsabilidad contractual en Chile”, *Revista Chilena de Derecho*, vol. 27, n.º 2: pp. 291-330.
- CORDERO, Luis y CONTARDO, Juan Ignacio (2020): “Regulación de los riesgos del fraude bancario: algunas interrogantes que deja nueva Ley N° 21.234”. Disponible en www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2020/08/26/908882/Regulacion-de-los-riesgos-del-fraude-bancario-algunas-interrogantes-que-deja-nueva-Ley-N-21234.aspx [fecha de consulta: 2 de enero de 2026].
- DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo y LOAYZA MOSQUEIRA, Boris (2024): “El Phishing más allá de la Ley N° 20.009: el riesgo para quien lo controla”, *Revista Justicia & Derecho* (Universidad Autónoma de Chile), vol. 7, n.º 1.
- GARCÍA ODGERS, Ramón (2023): “De luces y sombras. Problemas procesales de la Ley 20.009 sobre Fraude en Transacciones Electrónicas”, en Schmitz, C. (coord.), *Estu-*

dios sobre propiedad intelectual, nuevas tecnologías y cosas incorporales. Miradas desde distintas ramas del Derecho (Valencia, Tirant lo Blanch) pp. 625-673.

ISLER SOTO, Erika (2024): "Ley de Fraudes y abuso del derecho". Disponible en <https://estadodiarario.com/columnas/ley-de-fraudes-y-abuso-del-derecho/> [fecha de consulta: 2 de enero de 2026].

MUNTA, Renzo y AEDO, Cristian (2020): "Responsabilidad civil de los bancos por fraudes informáticos a la luz de la ley de protección de los consumidores", *Actualidad Jurídica*, n.º 42: pp. 73-106.

REVECO SOTO, Eduardo (2025): "A un año de la última modificación a la Ley N° 20.009 Antifraudes: una inminente reforma a la reforma. Disponible en www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2025/06/02/915095/modificacion-ley-n-20009-antifraudes.aspx [fecha de consulta: 2 de enero de 2026].

Normas

Código Civil.

Código de Procedimiento Civil.

Ley n.º 18287, Establece Procedimiento Ante los Juzgados de Policía Local, 7 de febrero de 1984.

Ley n.º 19496, Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 7 de marzo de 1997.

Ley n.º 20009, 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.º 21234, Limita la Responsabilidad de los Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en Caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, 29 de mayo de 2020.

Ley n.º 21673, Adopta Medidas para Combatir el Sobreendeudamiento, 30 de mayo de 2024.

Jurisprudencia

CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN (2024): rol n.º 92-2024, de 8 de abril de 2024.

CORTE DE APELACIONES DE COYHAIQUE (2023): rol n.º 62-2022, de 7 de febrero de 2023.

CORTE DE APELACIONES DE PUERTO MONTT (2025): rol n.º 874-2022, de 1 de agosto de 2025.

CORTE DE APELACIONES DE RANCAGUA (2023): rol n.º 170-2022, de 1 de marzo de 2023.

CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2024): rol n.º 327-2022, de 29 de febrero de 2024.

CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL (2023): rol n.º 207-2022, de 1 de febrero de 2023.

CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024): rol n.º 2649-2021, de 15 de febrero de 2024.

CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2025): rol n.º 23497-2024, de 8 de mayo de 2025.

CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2025): rol n.º 19120-2024, de 29 de mayo de 2025.

CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO (2024): rol n.º 874-2022, de 2 de agosto de 2024.

CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO (2022): rol n.º 101-2022, de 23 de agosto de 2022.

CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO (2023): rol n.º 110-2022, de 3 de enero de 2023.

CORTE SUPREMA (2025): rol n.º 2135-2025, de 23 de mayo de 2025.

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR (2023): rol n.º 3247-2022, de 30 de mayo de 2023.