

Corte Suprema

LIBRO: (Policia local) Queja -47861-2024		Fecha Ingreso: 23/09/2024	
Caratulado: MEZA/I.CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL			
Recurso: (Policia local) Queja			
Estado Recurso: No Reservado		Ubicacion: Fallado y archivado	
Estado Procesal: Fallada			

Litigantes

Sujeto	RUT	Persona	Nombre o Razón Social
RECURRENTE	7504482-8	Natural	RUBÉN PATRICIO MEZA CORDOVA
ABG. RECURRENTE	10601281-4	Natural	LUIS ALBERTO VERGARA GUAJARDO
RECURRIDO	60301002-7	Jurídica	I.CORTE DE APELACIONES DE SAN
RECURRIDO	99500840-8	Jurídica	CAT ADMINISTRADORA DE TARJETA
RECURRIDO	0-0	Jurídica	SEGUNDA SALA ICA SAN MIGUEL

Tabla de contenidos

1. Principal .....1

1.1. Otro Tramite: Nomenclaturas :

1.CERTIFICACIÓN (EN EL MISMO EXPEDIENTE) - 23/09/2024 (Folio 2) .....1

1.2. Otro Tramite: Nomenclaturas :

1.CERT. INHABILIDAD ART. 196 C.O.T - 23/09/2024 (Folio 11) .....18

1.3. Resolución: Nomenclaturas :

1.DÉSE CUENTA CON EFECTO - 01/10/2024 (Folio 14) .....19

1.4. Sentencia: Nomenclaturas :

1.RECHAZA RECURSO DE QUEJA (M) - 10/10/2024 (Folio 17) ..... 20

**PROCEDIMIENTO: RECURSO DE QUEJA**

**RECURRENTE: RUBEN PATRICIO MEZA CORDOVA**

**RUT: 7.504.482-8**

**ABOGADO PATROCINANTE: LUIS ALBERTO VERGARA GUAJARDO**

**RUT: 10.601.281-4**

**EN LO PRINCIPAL:** DEDUCE RECURSO DE QUEJA EN CONTRA DE SENTENCIA DEFINITIVA DE SEGUNDA INSTANCIA QUE INDICA

**EN EL PRIMER OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS, CON CITACIÓN

**EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** SOLICITA SE TENGA A LA VISTA EL EXPEDIENTE DE PRIMERA INSTANCIA

**EN EL TERCER OTROSÍ:** SE TENGA PRESENTE PATROCINIO Y PODER CONFERIDO EN LA CAUSA DE PRIMERA INSTANCIA QUE INDICA

**EN EL CUARTO OTROSÍ:** ASUME PATROCINIO DEL RECURSO DE QUEJA

**EN EL QUINTO OTROSÍ:** SOLICITA ALEGATO PARA LA VISTA DEL RECURSO EN SU OPORTUNIDAD

### **EXCELENTÍSIMA CORTE SUPREMA**

**LUIS ALBERTO VERGARA GUAJARDO**, RUT 10.601.281-4, abogado, domiciliado en Segunda Transversal 449, Comuna de Padre Hurtado, correo electrónico [luisvergarag@gmail.com](mailto:luisvergarag@gmail.com), en representación de don **RUBÉN PATRICIO MEZA CÓRDOVA**, RUT 7.504.482-8, empleado, Deumayen 121, Comuna de Padre Hurtado a S.S.I, a V.S. Excma. respetuosamente digo:

De conformidad con el artículo 545 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales, vengo en solicitar a V.S. Excma se sirva tener por deducido a favor de mi

patrocinado, antes individualizado, don RUBÉN PATRICIO MEZA CÓRDOVA, **RECURSO DE QUEJA** en contra de la SENTENCIA DEFINITIVA DE SEGUNDA INSTANCIA, PRONUNCIADA POR LA ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL, CON FECHA **13 DE SEPTIEMBRE DE 2024**, EN LA CAUSA **ROL POLICÍA LOCAL - 455 - 2023**, CARATULADO “**CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS DE CREDITO S.A./MEZA**”, por la cual la resolución recurrida de queja revocó la sentencia de primera instancia, dictada por el Juzgado de Policía Local de Padre Hurtado, ROL N°: 184.561-FB; solicitando a V.S.Excma. se sirva revocar la sentencia de segunda instancia, pronunciada por la Ilتما. Corte de Apelaciones de San Miguel, por haber sido dictada con falta o abuso, que se detalla en el presente recurso, rechazando en definitiva el recurso de apelación de la contraria, por los siguientes fundamentos de hecho y de Derecho. Todo ello, **sin perjuicio de la atribución de la Excma. Corte Suprema para actuar de oficio en ejercicio de sus facultades disciplinarias en el presente caso:**

**1) PATROCINIO DEL RECURSO POR ABOGADO HABILITADO QUE SUSCRIBE:**

Solicito a V.S. Excma se sirva tener presente que por este acto, **el abogado habilitado que suscribe asume el patrocinio del presente recurso de queja**, de conformidad al patrocinio y poder conferido por mi representado en la causa ROL N°: 184.561-FB, del Juzgado de Policía Local de Padre Hurtado, conforme consta en el certificado del artículo 548 del COT que se acompaña en un otrosí de este recurso de queja.

**2) SEÑORES MINISTROS DE LA ILUSTRÍSIMA CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL QUE DICTARON LA SENTENCIA DEFINITIVA DE SEGUNDA INSTANCIA QUE SE RECURRE DE QUEJA. LOS SEÑORES MINISTROS RECURRIDOS SON LOS QUE CONCURRIERON AL VOTO DE MAYORÍA:**

Ministra Sra: LILIANA MERA MUÑOZ (voto de mayoría)

Ministra (S) Sra: NELLY MAGDALENA VILLEGAS BECERRA (**voto de minoría**)  
Fiscal Sr : JAIME IVÁN SALAS ASTRAIN (**voto de mayoría**)

**3) PROCESO EN EL CUAL SE DICTÓ LA RESOLUCIÓN QUE MOTIVA EL RECURSO QUEJA:**

Recurso de Apelación deducido por CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS DE CREDITO S.A, ROL POLICÍA LOCAL - 455 - 2023, de la ltma. Corte de Apelaciones de San Miguel. (SEGUNDA INSTANCIA)

Juicio de demanda de la Ley 20.009, del Juzgado de Policía Local de Padre Hurtado, Rol N°184.561-FB, Caratulado "CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS DE CREDITO S.A./MEZA (PRIMERA INSTANCIA)

**4) FECHA DE DICTACIÓN DE LA RESOLUCIÓN QUE SE RECURRE DE QUEJA:**

13 de septiembre de 2024

**5) FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA SENTENCIA DEFINITIVA DE SEGUNDA INSTANCIA RECURRIDA:**

Notificación por el estado de fecha **13 de septiembre de 2024**

**6) SÍNTESIS DE LOS HECHOS:**

A) CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., ya individualizada en autos, ha interpuesto demanda en contra de mi representado, don RUBÉN MEZA CORDOVA, con la pretensión de que se declare que el demandado actuó con dolo o, a lo menos, culpa grave, respecto de los hechos y operaciones que expone en su libelo pretensor y, en mérito del proceso, se ordene dejar sin

efecto la restitución de las 35 unidades de fomento realizada al demandado y declarar que se deben mantener o restituir los cargos que consigna. En el petitorio de la demanda la contraria solicitó:

- a) Que el demandado actuó con dolo o culpa grave;
- b) Que se debe restituir por el demandado la suma de UF 35 que fue abonada por CAT debido al reclamo formulado;
- c) Que CAT no está obligado a cancelar los cargos o restituir las operaciones cuestionadas por el demandado;
- d) Que se condene en costas al demandado.

B) Los hechos ocurrieron el 11 de octubre de 2023, cuando mi representado fue víctima de un fraude telefónico realizado por terceros desconocidos, **quienes contaban con información detallada del recurrido como cliente de Cencosud Scotiabank.** Fraude por un monto de \$ 2.179.940.

C) El juicio completó las etapas procesales pertinentes, se contestó la demanda pidiendo su total rechazo con costas, por los motivos fundados que se mencionan, y señalando que **no hubo dolo ni culpa del recurrido.**

D) Se rindió la prueba pertinente: aportando la demandada testimonial, documental e informes por vía de oficios de las autoridades reguladoras de las operaciones con tarjetas

E) En la sentencia de primera instancia, pronunciada por el Juzgado de Policía Local de Padre Hurtado se estableció, correctamente, que de conformidad con la ley 20.009 y las instrucciones de las autoridades reguladoras, en especial la CMF y además la Jurisprudencia Judicial, **es de cargo del operador de las tarjetas adoptar las medidas de seguridad pertinentes para prevenir y evitar fraudes a los clientes. El operador de las tarjetas debe identificar las**

**amenazas que puedan daños los activos de información y las vulnerabilidades.**

- F) El artículo 6 de la ley 20.009 impone normas mínimas de seguridad que las entidades deben adoptar para prevenir la comisión de ilícitos: a) contar con sistemas de monitoreo; b) adoptar procedimientos internos; c) identificar patrones de potenciales fraude; d) establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. La ley agrega: "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"
- G) El fallo de primera instancia, apelado por la contraria para ante la ltma. Corte de Apelaciones de San Miguel, ha razonado, correctamente, en el sentido de que el onus probandi recae sobre el emisor de las tarjetas, frente a las operaciones denunciadas o no reconocidas por el cliente.
- H) Se estableció, conforme a la prueba rendida, por el Juzgado de Policía Local de Padre Hurtado que mi representado actuó de buena fe y con justa causa de error, en razón de la **VEROSIMILITUD DEL RELATO de una supuesta ejecutiva, no pudiendo establecerse por la contraria el dolo o la culpa grave imputada por la recurrente.**
- I) El estándar de valoración de la prueba es el de la sana crítica. Así el Tribunal señala acertadamente:

"Que así las cosas, a la luz de las demás piezas que obran en el proceso y las normas antedichas, teniendo presente que en la especie se intenta determinar si la demandada actuó con culpa o eventual descuido en su actuar, en razón del resguardo que debe mantener en el uso y custodia de sus productos bancarios, conducta que habría ocasionado los hechos sometidos a conocimiento de este tribunal, apreciados los antecedentes y la prueba allegada al proceso, bajo las

reglas de la sana crítica, la lógica y las máximas de experiencia, no es posible para este sentenciador asumir plena convicción de culpa o descuido imputable a la demandada"

## **7) SENTENCIA DEFINITIVA DE SEGUNDA INSTANCIA RESPECTO DE LA CUAL SE RECURRE DE QUEJA:**

"San Miguel, trece de septiembre de dos mil veinticuatro.

Al escrito folio 12: Téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los considerandos primero a undécimo, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y además presente:

Primero: Que el artículo 4 de la Ley N° 20.009, en su inciso quinto, vigente a la época de los hechos, disponía que en los casos en que "el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que ella fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre. Tratándose de un pago o transferencia electrónica iniciada a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a dicho proveedor demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación fue autorizada por el usuario y registrada conforme a lo instruido por este último". Por su parte, el artículo 5 de la mencionada ley establecía que el emisor debía 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 fuera igual o inferior a 35 unidades de fomento.

Si el monto reclamado fuera superior a 35 unidades de fomento, el emisor debía 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 tendría 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. Sin embargo, agregaba la disposición, en el caso en el que el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podría demandar con el fin de que se deje sin efecto la cancelación de los cargos o la restitución de fondos, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan, según la normativa aplicable.



Segundo: Que ha de entonces determinarse si las operaciones no reconocidas por la usuaria fueron realizadas con la concurrencia de culpa grave, facilitando con ello su concreción, como lo alega la demandante.

Tercero: Que el artículo 44 inciso segundo del Código Civil define culpa grave, negligencia grave o culpa lata, como “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”.

Cuarto: Que, al respecto, resulta útil tener en consideración lo previsto en la recopilación actualizada de normas, Circular Bancos N°2.409 y Financieras 798, en el Capítulo 1-7, sobre transferencia electrónica de información y fondos que, en su número 2, establece los requisitos que deben cumplir los sistemas utilizados, entre los que se señala -en lo que interesa a este fallo-, que: “c) El sistema debe proveer un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio. Los procedimientos deberán impedir que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse métodos de autenticación para el acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad. La institución financiera debe mantener permanentemente abierto y disponible un canal de comunicación que permita al usuario ejecutar o solicitar el bloqueo de cualquier operación que intente efectuarse utilizando sus medios de acceso o claves de autenticación. Cada sistema que opere en línea y en tiempo real, debe permitir dicho bloqueo también en tiempo real.”

De lo señalado, se advierte que el primer mecanismo de control establecido para la operación de los sistemas digitales es, precisamente, la existencia de un perfil constituido por medios de autenticación, que son las claves personales, existiendo incontable publicidad que insta a los usuarios a ser cuidadosos con ellas y sus dispositivos electrónicos.

Quinto: Que, con el mérito de antecedentes de autos, especialmente, las propias afirmaciones del demandado, tanto en la declaración indagatoria como al contestar la demanda, se encuentra acreditado que el día 6 de octubre de 2022 recibió una llamada telefónica de una mujer, quien dijo ser su ejecutiva bancaria y le habría solicitado distintos códigos numéricos enviados por mensajería de texto a su teléfono celular registrado ante el emisor de la tarjeta de crédito, con la finalidad de obtener una devolución por intereses y seguros cobrados erróneamente, los que entregó. De la documentación acompañada, aparece además que uno de los códigos enviados a través de mensajes correspondía a una solicitud de autorización de cambio de clave.

Sexto: Que, lo anteriormente anotado, deja de manifiesto que las transferencias fueron realizadas luego que el demandado personalmente entregara los códigos personales e intransferibles a una tercera persona, conducta que importa la concurrencia de culpa grave, permitiendo con ello que terceros tomaran el control de su cuenta.

Sexto: Que, en efecto, se concluye que la sustracción de fondos que sufrió el cliente se produjo por la grave negligencia desplegada por el mismo en el cuidado de las claves y herramientas de acceso a sus cuentas, facilitando así la realización de las operaciones cuestionadas, lo que excede las medidas de seguridad que puede adoptar el banco para impedir el daño.

Y, visto además lo dispuesto en el artículo 32, 35 y 36 de la Ley N° 18.287 y 144 del Código de Procedimiento Civil, se revoca la sentencia apelada de veinticuatro de julio de dos mil veintitrés, dictada por el Juzgado de Policía Local de Padre Hurtado, en la causa Rol C-184.561-2022, que rechazó la demanda deducida por Cat Administradora De Tarjetas S.A. en contra de Rubén Meza Córdova, y se la acoge, declarándose que:

I.- Se libera al demandante de la obligación de restituir los fondos por las operaciones materia de esta causa.

II.- Se condena a la demandada a pagar al actor la suma de \$1.139.970, que corresponde al abono normativo depositado por éste.

III.- No se condena en costas a la demandada, por estimarse que la demandada tuvo motivo plausible para litigar.

Acordada con el voto en contra de la ministra (S) Nelly Villegas, quien estuvo por confirmar la sentencia en alzada por sus propios fundamentos y teniendo además presente que la conducta del cliente no constituye la grave negligencia que se atribuye al demandado.

Regístrese y devuélvase.

N° 455-2023 Policía local"

**8) FOJA Y FOLIO EN QUE CONSTA LA RESOLUCIÓN QUE SE RECURRE DE QUEJA:**

**FOLIO 13**

**FOJA:** no se visualiza en la plataforma de la Oficina Judicial Virtual

**9) El artículo 545, inciso primero señala lo siguiente:**

“Art. 545. El recurso de queja tiene por exclusiva finalidad corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional. Sólo procederá cuando la falta o abuso se cometa en sentencia interlocutoria que ponga fin al juicio o haga imposible su continuación o definitiva, y que no sean susceptibles de recurso alguno, ordinario o extraordinario, sin perjuicio de la atribución de la Corte Suprema para actuar de oficio en ejercicio de sus facultades disciplinarias. Se exceptúan las sentencias definitivas de primera o única instancia dictadas por árbitros arbitradores, en

cuyo caso procederá el recurso de queja, además del recurso de casación en la forma.

**10) FALTAS O ABUSOS CONTENIDOS EN LA SENTENCIA DEFINITIVA DE SEGUNDA INSTANCIA QUE SE IMPUGNA POR ESTA VÍA:**

En la sentencia definitiva de segunda instancia impugnada se ha cometido falta o abuso en su pronunciamiento:

**1.- LA SENTENCIA DEFINITIVA DE SEGUNDA INSTANCIA, POR LA CUAL SE HA RECURRIDO DE QUEJA, HA SIDO DICTADA CON FALTA O ABUSO CONSISTENTE EN NO HABER APLICADO, CORRECTAMENTE, LAS REGLAS DE LA SANA CRÍTICA QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO DE CONFORMIDAD CON LA LEY 19.496 POR REENVÍO DE LA LEY 20.009**

**"De acuerdo a su acepción gramatical, "sana crítica" es aquella que conduce a analizar cualquier asunto por los medios que aconsejan la recta razón y el criterio racional" (Excma Corte Suprema, sentencia de fecha 06 de abril de 2022. Rol N° 21.909-2021. Provoste/" Serviu Región de la Araucanía")**

El Tribunal de primera instancia, razonando conforme a la sana crítica la prueba rendida en el proceso, estableció en su acertado concepto lo que sigue:

**"OCTAVO: Que, en atención a las normas reseñadas y haciendo un análisis de la prueba documental rendida por la demandante, particularmente los estados de cuenta y movimientos de la tarjeta del cliente demandado, así como los reportes de mensajes enviados a su teléfono celular registrado para la autorización de cambio de clave, estos tan solo se limitan a enunciar el simple registro de transacciones y operaciones realizadas con cargo a los productos del demandado. En este mismo orden de ideas, y por su parte, el hecho de haber señalado el demandado tanto en su**

**declaración indagatoria de fojas 14, como en la confesional de fojas 66 y siguientes, que entregó ciertos y determinados códigos a una persona que se presentó como ejecutiva de Cencosud, a fin de devolverle unos cobros mal efectuados, deja entrever, a juicio de este sentenciador, que su actuar se fundó en la buena fe y con justa causas de error, en razón de la verosimilitud del relato de la supuesta ejecutiva, no pudiendo determinar de modo fehaciente el alegado dolo o culpa grave del cliente"**

**"NOVENO: Que así las cosas, a la luz de las demás piezas que obran en el proceso y las normas antedichas, teniendo presente que en la especie se intenta determinar si la demandada actuó con culpa o eventual descuido en su actuar, en razón del resguardo que debe mantener en el uso y custodia de sus productos bancarios, conducta que habría ocasionado los hechos sometidos a conocimiento de este tribunal, apreciados los antecedentes y la prueba allegada al proceso, bajo las reglas de la sana crítica, la lógica y las máximas de experiencia, no es posible para este sentenciador asumir plena convicción de culpa o descuido imputable a la demandada".**

En el mismo sentido el voto de minoría del fallo recurrido expresa en el mismo sentido:

**"Acordada con el voto en contra de la ministra (S) Nelly Villegas, quien estuvo por confirmar la sentencia en alzada por sus propios fundamentos y teniendo además presente que la conducta del cliente no constituye la grave negligencia que se atribuye a la demandada"**

Tanto en la apreciación de la prueba rendida como en la aplicación de recta razón y el criterio racional, el fallo de segunda instancia, que motiva el presente recurso de queja, contiene falta o abuso por alejarse de la lógica de los hechos y

de las pruebas rendidas, tanto más cuando la carga de la prueba u onus probandi correspondía de acuerdo al artículo 6 de la Ley 20.009.

Los incisos primero y segundo de esta última disposición legal preceptúan:

"Artículo 6.- 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, incluyendo los proveedores de servicios de iniciación de pagos, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos descritos en esta ley y el resguardo de la privacidad de los datos de los titulares o usuarios de medios de pago conforme a la legislación y normativa que les resulte aplicable, y velarán por la prestación segura del respectivo servicio en los términos señalados por el artículo 23 de la ley N° 19.496.

En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente: a) Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario; b) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo; c) Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones; d) 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."

La jurisprudencia de nuestros tribunales superiores ha expresado lo siguiente, criterios que tampoco fueron tenidos en consideración por la sentencia de segunda instancia impugnada:

- a) "Séptimo: Que el Capítulo 8.41 de la Recopilación de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, establece en su numeral 2.3.6 sobre normas aplicables a los sistemas de autorización y registros de transacciones, que "El N° 3 del Título I del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile establece expresamente que **los emisores de tarjetas deben disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de los medios que emitan, conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre la materia. Asimismo, como requisitos mínimos, prescribe que deben contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las tarjetas de pago, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la**

**disponibilidad de cupos y saldos de éstas, y su bloqueo, según corresponda .." (...)**

Noveno: Que, así las cosas, la situación descrita debió haber sido identificada, evaluada, monitoreada y detectada por el departamento especial de la entidad bancaria como movimientos con patrones de fraude, quien, atendida su responsabilidad como entidad emisora, debió asimismo abortar rápidamente estas operaciones potencialmente dolosas o a lo menos, consultar telefónicamente al demandante previo a la autorización de dichos pagos, lo que no hizo, lo que permite concluir que efectivamente existió un incumplimiento del recurrido a sus obligaciones como emisor.

Décimo: Que, lo anterior permite concluir, además, que se está en presencia de un derecho indubitado respecto del derecho de propiedad que el recurrente tiene sobre el cupo en moneda nacional autorizado a cargar a su tarjeta de crédito y la consecuente responsabilidad del banco sobre su uso fraudulento, lo cual evidencia la procedencia del recurso de protección impetrado.

Décimo primero: Que, asentado lo anterior, no queda más que calificar el actuar de la recurrida como ilegal y arbitrario, puesto que al no asumir el perjuicio económico, trasladando los efectos del fraude en el uso de la tarjeta de crédito al actor, afecta directamente el patrimonio de éste, vulnerando así el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República.

Décimo segundo: Que, en consecuencia, y atendido el mérito del informe del liquidador de seguros, cuyas conclusiones no fueron observadas por ninguna de las partes, se concluye que la diferencia entre el monto que se reclama por el asegurado producto del total de las operaciones fraudulentas realizadas asciende en valores nominales a la suma de \$ 8.923.785.-, la cual debe ser asumida por el Banco recurrido." (Excma. Corte Suprema. Sentencia de fecha 07 de septiembre de 2021, Rol N° 35.629-2021, Marambio/Banco Santander Chile)

- b) **"Que, en efecto, la variedad de las formas como se intenta vulnerar los sistemas de seguridad y la dificultad probatoria inmediata obligan a realizar un juicio acerca de indicios sobre la ocurrencia de los hechos y confrontar aquellos con las diversas normas que determinan las obligaciones de seguridad de las instituciones bancarias.** Así, para el caso de transferencias electrónicas, el Capítulo 1-7, punto 4.2, de la Recopilación de normas de la Superintendencia de Bancos indica que: "Los bancos deberán contar con sistemas o procedimientos que permitan identificar, evaluar, monitorear y detectar en el menor tiempo posible aquellas operaciones con patrones de fraude, de modo de marcar o abortar actividades u operaciones potencialmente fraudulentas, para lo cual deberán establecer y mantener, de acuerdo a la dinámica de los fraudes, patrones conocidos de estos y comportamientos que no estén asociados al cliente. Estos sistemas o mecanismos deberán permitir tener una vista integral y oportuna de las operaciones del cliente, del no cliente (por ejemplo, en los intentos de acceso), de los puntos de acceso (por ejemplo, direcciones IP, Cajero Automático u otros), hacer el seguimiento y correlacionar 5 eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros"; (Excma. Corte Suprema de fecha 29 de

mayo de 2020, rol N° 21.135-2020, caratulado "Crisóstomo/Banco del Estado de Chile)"

- c) "Que, teniendo presente los hechos asentados resulta que se advierte que la operación cuestionada se realizó fuera del espacio habitual de operaciones del cliente, lo que sumado a la falta de habitualidad de las operaciones que se ejecutan de forma inmediata y una dirección IP disociada a las usadas habitualmente por el cliente, permiten descartar que los hechos se han debido única e inequívocamente a una actividad dolosa o negligente de su parte. Además, las obligaciones de monitoreo y control de fraudes recaen expresamente en la institución recurrida, donde los patrones de conducta del cliente son elementos de juicio para la determinación de una operación engañosa, cuestión que no fue informada en detalle por el Banco recurrido, pero sí advirtió que la IP no corresponde al lugar de operación del reclamante. **Sobre la institución bancaria recae la obligación de vigilancia y el análisis de la correlación de eventos y seguridad de las operaciones, por lo que, una vista general de las operaciones del cliente en la cuenta corriente respectiva otorga verosimilitud a la intervención de terceros en los sistemas de seguridad que otorgó la recurrida**" (Excma. Corte Suprema, 9 de julio de 2019, rol 31.744-2018)
- d) "(...) frente a la existencia de un fraude es la parte recurrida la engañada, pues se le ha hecho creer que el cliente ha efectuado libremente operaciones con cargo a su tarjeta. **De lo dicho, se concluye que el Banco no puede excusarse en el uso irregular de las claves secretas por parte del cliente para no restituir los fondos sustraídos ilícitamente, puesto que le corresponde contar con las medidas de seguridad que permitan mantener a buen recaudo los fondos de esos clientes**". (Íltma.Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 11 de abril de 2019, rol 27-2019)

**2.- SE HA COMETIDO FALTA O ABUSO EN LA SENTENCIA AL DESCONOCER EL TENOR DE LO PRECEPTUADO POR EL ARTÍCULO 5 TER LETRA D) DE LA LEY 20.009, QUE ESTABLECE LO SIGUIENTE:**

"Artículo 5 ter.- Se presumirá el dolo o la culpa grave del usuario cuando ocurra alguna de las siguientes hipótesis, para efectos de los procedimientos ante el juez de policía local a que se refieren los artículos 5 y 5 bis:(...)

- d) Que el usuario haya reconocido expresamente haber entregado sus claves voluntariamente a terceros, **a sabiendas** de que podrán ser usadas para giros o transacciones."

En el caso sublite, mi representado ha declarado en autos que entregó las claves a terceros que simularon, con información creíble que eran ejecutivos del emisor de la tarjeta, que contaban con información detallada del cliente, haciendo una puesta en escena verosímil para una persona normal, media, y que además padece de hipoacusia como se ha probado en autos, la cual no pudo saber que podrían ser usadas para giros o transacciones, motivo por el que denunció el fraude y desconoció estas operaciones que él no autorizó. Los autores del fraude, con la información detallada de mi representado simularon ser legítimos ejecutivos del banco, los que a través de una llamada telefónica, lo hicieron incurrir en el error, como consecuencia del fraude perfectamente planeado.

Por tal motivo el juez de primera instancia sostiene en su sentencia que "apreciados los antecedentes y la prueba allegada al proceso, bajo las reglas de la sana crítica, la lógica y las máximas de experiencia, no es posible para este sentenciador asumir plena convicción de culpa o descuido imputable a la demandada".

No se cumplen los elementos jurídicos para la aplicación del artículo 5 ter letra d) de la Ley 20.009, para la aplicación de esta regla en perjuicio del recurrente, motivo por el cual hay falta o abuso en la dictación del fallo de segunda instancia que se impugna ante V.S.Excma.

### **3.- HAY FALTA O ABUSO EN EL FALLO RECURRIDO PORQUE NO CONSIDERA LAS NORMAS DE SEGURIDAD PARA LOS EMISORES DE TARJETAS EMITIDAS POR LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO:**

**El Capítulo 8.41 de la Recopilación de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, establece en su numeral 2.3.6 sobre normas aplicables a los sistemas de autorización y registros de transacciones:**



“2.3.6 Normas aplicables a los sistemas de autorización y registros de transacciones. El N° 3 del Título I del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile establece expresamente que los emisores de tarjetas deben disponer de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de los medios que emitan, conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales sobre la materia. Asimismo, como requisitos mínimos, prescribe que **deben contar con una tecnología de seguridad que permita proteger apropiadamente la información contenida en las tarjetas de pago, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, así como facilitar la verificación oportuna de la disponibilidad de cupos y saldos de éstas, y su bloqueo, según corresponda.** Resguardos equivalentes deben ser adoptados en los contratos que se suscriban con los propietarios, representantes o licenciantes de marcas de tarjetas, para efectos de la modalidad de operación contemplada en el numeral ii, N° 3 del Título I del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Lo anterior se enmarca dentro de las responsabilidades que recaen sobre los emisores y operadores de tarjetas de pago, dado que las disposiciones del BCCH también indican claramente que en la medida que se cumplan los procedimientos de autenticación del medio de pago y la verificación de la identidad del tarjetahabiente, definidos en el contrato con las entidades afiliadas, estos no podrán eximirse de la obligación de pago por las ventas que aquéllas realicen, una vez que la transacción ha sido autorizada. En atención a lo anterior, los procedimientos utilizados deben impedir que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse métodos de autenticación para el acceso al sistema, que permitan asegurar su legitimidad e integridad, así como los demás resguardos que se indican en el N° 2 del Capítulo 1-7 de esta Recopilación.

## **11) NATURALEZA DE LA SENTENCIA DEFINITIVA QUE SE IMPUGNA**

Se trata de una sentencia definitiva que pone fin a la segunda instancia y que no es susceptible de recurso alguno, ordinario o extraordinario, sin perjuicio de la atribución de la Excma Corte Suprema para actuar de oficio en ejercicio de sus facultades disciplinarias

**12) CERTIFICADO DEL SEÑOR SECRETARIO DE LA I.CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL:**

Se acompaña en un otrosí de este recurso de queja

POR LO TANTO,

SOLICITO a V.S. Excma se sirva tener por deducido a favor de mi patrocinado, antes individualizado, don RUBÉN PATRICIO MEZA CÓRDOVA, RECURSO DE QUEJA en contra de la SENTENCIA DEFINITIVA DE SEGUNDA INSTANCIA, PRONUNCIADA POR LA ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL, CON FECHA 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024, EN LA CAUSA ROL POLICÍA LOCAL - 455 - 2023, CARATULADO “CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS DE CREDITO S.A./MEZA”, por la cual la resolución recurrida de queja revocó la sentencia de primera instancia, dictada por el Juzgado de Policía Local de Padre Hurtado, ROL N°: 184.561-FB; solicitando a V.S.Excma. se sirva revocar la sentencia de segunda instancia, pronunciada por la Itma. Corte de Apelaciones de San Miguel, por haber sido dictada con falta o abuso, que se detalla en el presente recurso, rechazando en definitiva el recurso de apelación de la contraria, por los siguientes fundamentos de hecho y de Derecho. Todo ello, sin perjuicio de la atribución de la Excma. Corte Suprema para actuar de oficio en ejercicio de sus facultades disciplinarias en el presente caso.

**PRIMER OTROSÍ:** SOLICITO A V.S. EXCMA se sirva tener por acompañados los siguientes documentos:

- 1) Certificado del artículo 548 del COT emitido por la Señora Secretario de la ltma Corte de Apelaciones de San Miguel
- 2) Ebook de causa de segunda instancia de la I.Corte de Apelaciones de San Miguel
- 3) Copia de la resolución de la que se recurre de queja
- 4) Copia de la sentencia definitiva de primera instancia
- 5) Recopilacion Actualizada de normas de la Comisión para el Mercado Financiero Capítulo 8-41 Tarjetas de Pago
- 6) Certificado de título del abogado patrocinante
- 7) Copia de la cédula de identidad del abogado patrocinante

**SEGUNDO OTROSÍ:** SOLICITO A V.S. EXCMA se sirva tener a la vista para la resolución del presente recurso de queja el expediente de primera instancia, rol N°: 184.561-FB, del Juzgado de Policía Local de Padre Hurtado

**TERCER OTROSÍ:** SOLICITO A V.S. EXCMA se sirva presente el patrocinio y poder conferido al abogado que suscribe por el recurrente don RUBEN MEZA CORDOVA en la causa de primera instancia, rol N°: 184.561-FB, del Juzgado de Policía Local de Padre Hurtado, lo que además consta en el certificado del artículo 548 del COT, acompañado en el otrosí anterior.

**CUARTO OTROSÍ:** SOLICITO A V.S.EXCMA se sirva tener presente que por este acto, el abogado habilitado que suscribe asume el patrocinio del recurso de queja de lo principal

**QUINTO OTROSÍ:** SOLICITO A V.S.EXCMA se sirva conceder alegato para la vista del presente recurso de queja en su oportunidad.

Se deja constancia que la Sra. Ministro, manifestó que respecto a la entidad individualizada a continuación, le afecta la causal de Inhabilidad contemplada en el artículo 196 del Código Orgánico de Tribunales. Santiago,veintitrés de Septiembre de dos mil veinticuatro.  
N° Rol 47861-2024

Entidad	Inhabilitado	Cargo	Causal
CAT ADMINISTRADORA DE TARJETA	Sra. GLORIA CHEVESICH RUIZ	Ministro	5

Santiago, uno de octubre de dos mil veinticuatro

Póngase en conocimiento de las partes la constancia del artículo 196 del Código Orgánico de Tribunales de fecha 23 de septiembre de 2024, para los fines previstos en el artículo 125 del Código de Procedimiento Civil.

Para los fines previstos en el artículo 549 letra a) del Código Orgánico de Tribunales, dése cuenta del Recurso de Queja deducido con fecha 23 de septiembre de 2024, en la SEGUNDA SALA.

Al escrito folio N° 95689: a los autos.

Rol N° 47861-2024. /cff/

**Ricardo Blanco Herrera**  
Presidente  
Corte Suprema de Justicia



En Santiago, a uno de octubre de dos mil veinticuatro, notifiqué por el Estado Diario la resolución precedente.



Santiago, diez de octubre de dos mil veinticuatro.

**Vistos y teniendo presente:**

1° Que el recurso de queja tiene, por exclusiva finalidad, corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de resoluciones de carácter jurisdiccional.

2° Que por medio del recurso interpuesto, se impugna la resolución dictada por la Corte de Apelaciones de San Miguel que por mayoría revocó la de primera instancia, acogiendo en consecuencia la demanda deducida con las prestaciones que en la resolución impugnada se señalan, desde que lo que hicieron, fue dilucidar la cuestión sometida a su conocimiento, interpretando y valorando—labor privativa de los jueces— los antecedentes allegados a la causa, así como los preceptos legales atinentes al caso, y aplicando los mismos al caso concreto, sin que en ello exista como se dijo una infracción que pueda ser materia de conocimiento a través de este arbitrio de carácter disciplinario, toda vez que no existe una falta o abuso grave que haga procedente el libelo intentado.

De conformidad, además, con lo dispuesto en el N° 19 del Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo de Recurso de Queja y letra a) del artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se desestima de plano** el recurso de queja interpuesto en lo principal **por don Luis Vergara Guajardo por Rubén Meza Córdova**.

**Al primer otrosí:** a sus antecedentes; **al segundo y quinto otrosí:** estese a lo decidido; **al tercer y cuarto otrosí:** téngase presente.

Regístrese y archívese.

**Rol N° 47861-24.**



Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte Suprema integrada por el Ministro Sr. Leopoldo Llanos S., la Ministra Sra. María Teresa Letelier R., el Ministro Sr. Jean Pierre Matus A., la Ministra Suplente Sra. Dobra Lusic N., y la Abogada Integrantes Sra. Leonor Etcheberry C. No firma la Abogada Integrante Sra. Etcheberry, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ausente.



En Santiago, a diez de octubre de dos mil veinticuatro, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

