

doi.org/10.32995/S0718-807220251015

DERECHO PROCESAL CIVIL

*Aguirrezabal-Grünstein, Maité**

CONFESIÓN JUDICIAL Y CARGA DE LA PRUEBA EN LA LEY N.º 20009,
QUE LIMITA LA RESPONSABILIDAD DE PROVEEDORES
DE LOS MEDIOS DE PAGO Y DE LOS USUARIOS

JUDICIAL CONFESSION AND BURDEN OF PROOF IN LAW 20.009,
WHICH LIMITS THE LIABILITY OF PAYMENT METHODS PROVIDERS AND USERS
Corte de Apelaciones de Santiago, 6 de mayo de 2025, rol n.º 2737-2022

RESUMEN

En el presente trabajo se analiza la sentencia pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo de 2025, en la causa rol n.º 2737-2022, con origen en el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes¹, referida a la determinación de la responsabilidad de los proveedores de los medios de pago en relación con eventuales fraudes contemplados en la Ley n.º 20009.

PALABRAS CLAVES: confesión, carga de la prueba, responsabilidad

ABSTRACT

This paper analyzes the judgment issued by the Illustrious Court of Appeals of Santiago on May 6, 2025, in case number 2737-2022, originating in the Second Local Police Court of Las Condes, referring to the determination of the liability of payment method providers in relation to possible fraud contemplated in Law 20.009.

KEYWORDS: confession, burden of proof, responsibility

* Profesora investigadora de la Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes, Las Condes, Región Metropolitana, Chile. Dirección postal: avenida Monseñor Álvaro del Portillo 12455, Las Condes, Región Metropolitana, Chile. Correo electrónico: maguirrezabal@uandes.cl

¹ En causa rol n.º 18.190-2022, seguida ante el Segundo Juzgado de Policía Local de las Condes.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se analiza la sentencia pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo de 2025, en la causa rol n.º 2737-2022, con origen en el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes², referida a la determinación de la responsabilidad de los proveedores de los medios de pago en relación con eventuales fraudes contemplados en la Ley n.º 20009.

La sentencia revoca la decisión del juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, que rechazó la demanda presentada por el Banco Santander, solicitando la restitución de las sumas pagadas a la demandada con ocasión de las obligaciones que establecen los arts. de la Ley n.º 20009.

El fallo resulta de gran importancia, puesto que la Corte refiere a temas relevantes y recientemente modificados, que tienen relación con la conducta adoptada por el afectado ante el eventual fraude, y la confesión judicial de su participación en los hechos, que permitirían eximir a la institución bancaria de acreditar otras probanzas y acreditar la existencia de culpa grave.

I. HECHOS RELEVANTES QUE MOTIVAN EL FALLO

266

Banco Santander interpone demanda en conformidad a la Ley n.º 20009, solicitando la devolución de la suma de \$1 361 585, por considerar que se cuentan con los antecedentes suficientes para considerar que la demandada ha actuado con culpa grave o dolo respecto de ciertas operaciones financieras. Solicita, por lo tanto, la restitución de la suma que la entidad bancaria había abonado a la demandada con ocasión de lo dispuesto por el art. 5.º de la Ley n.º 20009.

La demandada había desconocido otorgar su autorización o consentimiento respecto de una operación efectuada con su tarjeta de crédito ascendente a la suma de \$ 1 361 585. El banco procedió a efectuar el abono con el tope de 35 UF legalmente establecido.

En este sentido, la demandante acusa la existencia de indicios de dolo o culpa grave por parte de la reclamante, por no haber existido error en el ingreso de la clave secreta y por haberse validado de manera adecuada el envío de la transacción y la lectura del microchip.

Agrega, además, que existe un tiempo importante transcurrido entre la transacción y el tiempo de la denuncia y el bloqueo de la tarjeta.

El 25 de agosto de 2022 comparece la denunciada y reconoce que la transacción fue efectuada por su hija, haber autorizado la transacción y haber intentado dejar sin efecto el reclamo interpuesto y que, por lo tanto, todo se trataría de un malentendido.

² En causa rol n.º 18.190-2022, seguida ante el Segundo Juzgado de Policía Local de las Condes.

Sin perjuicio de lo señalado, con fecha 26 de octubre de 2022, el tribunal rechaza la demanda interpuesta por el banco, en consideración a que la demandante no habría rendido prueba en torno a la acreditación de la existencia de dolo o culpa grave o de haber efectuado el abono señalado en la Ley n.º 20009, quitando valor probatorio a la confesión efectuada por la demandada.

Elevada la causa en apelación, la Corte revoca el fallo ordenando la devolución reajustada de la suma demandada con costas, otorgando valor probatorio a la confesión prestada en juicio.

II. LA LEY N.º 20009 Y LA MODIFICACIÓN INTRODUCIDA POR LA LEY N.º 21673

1. El origen 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

La Ley n.º 20009, modificada el año 2020, establece un régimen de limitación de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de ciertos medios de pago electrónicos³.

Con la reforma se intentó adecuar esta normativa a las reglas protectoras del consumidor y a la permanente preocupación por equilibrar la relación entre estos y los proveedores, especialmente en el mercado financiero, sujeto a estrictas regulaciones especiales.

La modificación legislativa encuentra su fundamento en disponer la limitación de responsabilidad de los usuarios de tarjetas de créditos por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas y en el hecho de que los contratos financieros son, por regla general, de adhesión, y por lo que los usuarios se limitaban a aceptar o rechazar los términos y condiciones señalados en el contrato con el proveedor.

La intención del legislador con la modificación era la de trasladar la responsabilidad por brechas tecnológicas a las instituciones emisoras del medio de pago electrónico, con la finalidad de evitar que los usuarios asumieran una responsabilidad que no les correspondería, todo en la línea de mejorar la protección general de los consumidores.

La moción parlamentaria se justificó en que por los avances en la tecnología y su acceso por gran parte de la población, se realizaban muchos tipos de operaciones de compra y venta mediante tarjetas bancarias o de establecimientos comerciales y que ello hacía surgir nuevos desafíos de los que el derecho debía hacerse cargo, con una regulación que limitara la responsabilidad de los tar-

³ Que refieren principalmente a tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de prepago, transferencias electrónicas o cualquier otro sistema similar.

jeta habientes, cuando sufría perjuicios por un mal uso del medio que no fuera imputable a su propia responsabilidad.

Durante el segundo trámite constitucional, la Comisión de Economía informa que el objetivo central del proyecto de ley era limitar la responsabilidad de titulares de tarjetas de crédito que notifiquen adecuadamente al emisor de las mismas, en casos de extravío, hurto o robo de dichas tarjetas, con el propósito de imponer la obligación a dar aviso de pérdida al emisor, quien, también, tiene la obligación, a su vez, de proveer servicios comunicacionales gratuitos y de manera permanente para dar el aviso en cuestión con celeridad y evitar de esa manera un mal uso por parte de terceros, respecto de la tarjeta que ha sufrido el extravío, hurto o robo.

En este contexto, el emisor era responsable de todas las operaciones realizadas con posterioridad al aviso del cliente y esa responsabilidad se extendía a las operaciones desconocidas por el titular y que hubieran sido realizadas hasta ciento veinte días anteriores al aviso. Para estos casos el emisor debía abonar al titular hasta 35 UF en un plazo de cinco días hábiles. Ahora bien, si el monto es superior a 35 UF, el exceso debe abonarse en los siete días hábiles siguientes. Con todo, el emisor puede eximir su responsabilidad solo si se acredita, mediante sentencia firme y ejecutoriada de un juez de policía local, que el titular actuó con dolo o culpa grave.

268

2. *Modificación introducida por la Ley n.º 21673*

La propuesta legal aprobada comenzó a generar una serie de problemas desde el punto de vista de la solución que otorgaba el legislador, ya que, en definitiva, se produjo un desequilibrio en las prestaciones.

El sistema de responsabilidad objetiva establecido para el emisor, y la obligación de abonar las 35 UF sin sentencia condenatoria, y la consiguiente obligación de demandar, incentivó conductas de autofraude.

Este tipo de conductas requería una atención legal urgente, puesto que se observó un aumento importante en las reclamaciones y en los montos que se estaban abonando por las instituciones financieras para dar cumplimiento a lo establecido por el texto original de la Ley n.º 20009⁴.

⁴ Se señala en un informe publicado por Libertad y Desarrollo, consultado en <https://lyd.org/centro-de-prensa/noticias/2024/06/modificaciones-a-la-ley-de-fraudes-de-tarjetas-un-avance-correcto-y-oportuno/> que: “a partir del segundo semestre de 2022 se observa un aumento sostenido en las reclamaciones y montos reclamados asociados al producto financiero tarjetas de débito. El peak de reclamaciones asociadas a tarjetas de débito fue de, aproximadamente, 128 mil reclamaciones en el primer semestre de 2023, por montos correspondientes a alrededor de \$22 mil millones. Por otro lado, desde 2021 han crecido sostenidamente las reclamaciones y montos reclamados asociados a tarjetas de crédito. El primer semestre de 2023 se reportaron 96 mil reclamaciones asociadas a ellas, con montos restituidos equivalentes a \$35 mil millones. En muchos casos se trata de denuncias de fraude efectuadas pocos días después de la apertura de la cuenta en un determinado banco, o bien de transacciones denunciadas como fraudulentas por el cliente

Es así como el 30 de mayo de 2024 se publicó en el *Diario Oficial* la Ley n.º 21673, que busca consagrar medidas para combatir el sobreendeudamiento.

Esta nueva normativa aborda cuatro ámbitos importantes, que implicaron la modificación de los programas vigentes del Fondo de Garantías Especiales, Vivienda y Construcción; el establecimiento de un nuevo programa de garantías para permitir el refinanciamiento de deudas comerciales y de consumo de personas sobreendeadas; el traslado de la Comisión para el Mercado Financiero de la facultad de regular el pago mínimo de las tarjetas de crédito y la modificación introducida a la Ley n.º 20009, que buscaba recuperar el equilibrio prestacional y evitar las conductas delictivas, mejorando el ámbito de respuesta jurisdiccional.

Entre las modificaciones más relevantes destaca la reducción del plazo para desconocer operaciones a sesenta días anteriores a la fecha del aviso que el usuario haga al emisor⁵.

Asimismo, se faculta al emisor a exigir que el respectivo usuario suscriba una declaración jurada simple que indique el monto reclamado, la fecha de la operación, así como el producto y el medio a través del cual se realizó el fraude.

Se agregó, además, como requisito que el usuario deba realizar una denuncia por los hechos constitutivos del delito de fraude ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, debiendo entregar un respaldo al emisor⁶.

Se modifica, también, el plazo para que el emisor proceda a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos⁷, fijándolo en diez días hábiles contados desde la fecha del reclamo o desde que se hubiere producido el daño patrimonial, aumentándose el plazo a quince días hábiles si la operación reclamada consistiere en giros en avances en efectivo o cajeros automáticos.

Desde el punto de vista procesal, se incorporan en el art. 5.º ter una serie de circunstancias en que se presumirá el dolo o la culpa grave del usuario y en el art. 5.º bis una medida cautelar, consistente en la suspensión de la cancelación de los cargos o restitución de los fondos.

3. El procedimiento contemplado para hacer efectiva la responsabilidad de los emisores de tarjetas o de sus usuarios

1. Procedimiento aplicable

La ley ha previsto que para las reclamaciones que se efectúen en conformidad con la Ley n.º 20009 será aplicable “el establecido en los Párrafos 1º y 2º del

efectuadas desde una dirección IP habitual, o incluso en los que el destino de los fondos de la transacción denunciada por el cliente como fraudulenta va a parar a una cuenta de algún pariente” [fecha de consulta: 9 de mayo de 2025].

⁵ Ley n.º 20009, de 2005, inciso 2.º del artículo 4.º.

⁶ Ley n.º 20009, de 2005, inciso 4.º del artículo 4.º.

⁷ Cuyo umbral también se modifica dejando la determinación del monto a un reglamento, pero que podrán ser diferenciados para distintos medios de pago y productos.

Título IV de la ley N.º 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores”⁸, con la debida cuenta de que el consumidor en este procedimiento figurará como parte demandada y el proveedor asumirá el papel de actor.

El procedimiento se encuentra descrito en el art. 5.º de la citada ley, y puede resumirse de la siguiente manera: si durante el plazo que el emisor posee para proceder a la cancelación de las operaciones o la restitución de los fondos en conformidad a lo establecido por el art. 4.º recopila antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que contempla la Ley n.º 20009, siendo competente el tribunal que corresponda a la comuna del domicilio del usuario.

2. Incorporación de una medida prejudicial especial de suspensión de la cancelación de los cargos o restitución de los fondos

La Ley n.º 21379, en el art. 5.º bis, se encarga, también, de incorporar una medida prejudicial que autoriza a la institución emisora de la tarjeta para suspender la cancelación de las operaciones o la restitución de los fondos, cuando “hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario”, decisión que deberá ser oportunamente informada al usuario.

En este caso, el emisor deberá solicitar al juez de policía local competente, dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo, una autorización para mantener la suspensión de la cancelación de cargos o restitución de fondos, la que será otorgada cuando el emisor acompañe comprobantes que constituyan una presunción grave de que hubo dolo o culpa grave por parte del usuario, o concurra alguna de las circunstancias previstas en el art. 5 ter.

Esta solicitud se tramitará de acuerdo con el art. 273 y siguientes del *Código de Procedimiento Civil*, dentro de un plazo de diez días hábiles⁹.

Si el juez de policía local rechaza la solicitud, el emisor deberá restituir o cancelar los cargos que queden bajo el umbral de restitución a que se refiere el inciso primero del art. 5.º. Respecto del monto que exceda dicha cantidad, el emisor podrá continuar con la demanda de conformidad con el procedimiento establecido en el art. 5 anterior, o restituir o cancelar los cargos correspondientes.

Si el juez de policía local acoge la solicitud de suspensión, el emisor deberá, dentro de los diez días siguientes a la notificación de la resolución del tribunal¹⁰, presentar su demanda y pedir, en el mismo acto, que se mantenga la suspensión hasta la notificación de la sentencia definitiva. Admitida a tramitación la demanda, el emisor deberá notificar judicialmente al usuario dentro de los cinco días hábiles desde la notificación de dicha resolución, de lo que deberá dejar constancia en el expediente.

⁸ Ley n.º 20009, de 2005, inciso 6.º del artículo 5.º.

⁹ Nótese que recibe tratamiento de medida prejudicial precautoria.

¹⁰ Este plazo podrá ampliarse hasta diez días adicionales por motivos fundados.

Si el juez declara por sentencia firme que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave del usuario, o si el procedimiento termina anticipadamente por otra causa¹¹, el emisor deberá restituir o cancelar los cargos al usuario dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de la sentencia, reajustados de manera debida, aplicando para ello la tasa de interés máxima convencional, con costas. El usuario podrá solicitar la indemnización de perjuicios dentro del mismo procedimiento.

En cambio, si se considera por sentencia firme que se acreditó la existencia de dolo o culpa grave del usuario, quedará firme la suspensión de la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos.

Además, la ley ha establecido dos supuestos en que procederá siempre la suspensión: cuando el usuario tuviere uno o más procedimientos en curso, de conformidad con lo establecido en el art. 5.º de la ley y cuando ante una citación del juez de policía local dentro del procedimiento, el usuario se encontrare en rebeldía.

3. Incorporación de presunciones de dolo o culpa grave

Para los efectos de este análisis, se tornan en relevantes, también, las presunciones introducidas por el art. 5.º ter, que, en definitiva, lo que hacen es incorporar una alteración de la carga de la prueba, colocando en el usuario el peso de acreditar que su conducta no es dolosa o culposa¹².

Entre los supuestos que contempla la ley debe tenerse en consideración de que el supuesto contemplado en la letra d) del art. 5.º ter, que se corresponde plenamente con la situación sobre la que se pronuncia la sentencia que se comenta y que no se encontraba vigente al momento de producirse los hechos que aquí se resuelven.

Las hipótesis en que se considera que concurre esta presunción se producirán cuando:

- a) la operación desconocida haya sido realizada de modo exclusivo entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad.
- b) la operación desconocida haya sido realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes por consanguinidad en toda la línea recta y la colateral hasta el cuarto grado inclusive o, bien, por afinidad en toda la línea recta y la colateral hasta el segundo grado inclusive.
- c) Los fondos transferidos hayan sido enviados a una o más cuentas registradas con, al menos, cuarenta y ocho horas de anticipación al desconocimiento de la operación por el usuario, o se hubiere realizado trans-

¹¹ Como, por ejemplo, que se declare abandonado el procedimiento.

¹² Norma que debe complementarse con lo dispuesto por los arts. 7.º y 8.º de la ley, que regula el fraude constitutivo de delito.

- ferencias a la o las cuentas de destino dos o más veces antes de las cuarenta y ocho horas previas al desconocimiento de la operación.
- d) el usuario haya reconocido expresamente haber entregado sus claves de manera voluntaria a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones¹³.
 - e) el usuario tenga una o más sentencias firmes en el periodo de cinco años, en que se reconozca la existencia de dolo o culpa grave, en los términos del art. 5.º.
 - f) el emisor tuviere indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad.
 - g) el emisor tuviere indicios suficientes de que fue el mismo usuario quien realizó la operación reclamada en canales físicos previo a la solicitud de restitución o cancelación de cargos.
 - h) la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, en los términos del art. 4 de esta ley, siendo, al menos, uno de los factores de autenticación de inherencia¹⁴.

4. Sobre la resolución que se pronuncia sobre la responsabilidad del usuario

272

Si el juez declara 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.

En cambio, si se acredita por sentencia firme que el usuario ha participado en la comisión del delito, que obtuvo un provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión, 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.

III. EL VALOR PROBATORIO DE LA CONFESIÓN PRESTADA EN JUICIO

1. *Valor probatorio de la confesión espontánea prestada en juicio*

Como puede concluirse de la modificación legal introducida, la confesión judicial del usuario que desconoce una operación, pero reconoce haber prestado

¹³ Que corresponde a la situación que se analiza en esta sentencia en particular.

¹⁴ Agrega la letra h) del artículo en comentario: “si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, en los términos del referido artículo, considerando sólo factores de posesión o conocimiento, podrá servir como base de presunción judicial”.

la autorización para realizar dicha transacción que luego desconoce, constituye hoy una presunción de culpa grave que releva de la prueba a la entidad demandante, y que obliga a la parte demandada a desacreditar dicha presunción.

Para el caso que se analiza en concreto y, aunque a la fecha en que se produjeron los hechos la modificación introducida por la Ley n.º 21367 no se encontraba vigente, sí existe una confesión judicial de la demandada, que constituye plena prueba y que exime a la demandante de la aportación de otros medios de prueba, en atención al valor probatorio de la confesión judicial, liberando, de esta forma, a la demandante de la necesidad de rendir cualquier otra prueba.

Tal como ya se ha señalado, la demandada no solo reconoce que autorizó el uso de la tarjeta por un tercero, sino que, además, declara expresamente que intentó dejar sin efecto el reclamo.

En este sentido, la Corte de Apelaciones, en el considerando tercero del fallo que se comenta, señala:

“el cándido reconocimiento de la demandada de haber permitido que al menos otra persona utilizara sus medios de pago, solo refrenda el informe interno del demandante, en orden a que el pago fue ejecutado contando con el soporte con chip que limita las opciones de clonación, empleando además los medios de seguridad complementarios, de lo que se colige su culpa grave en relación a las compras que semanas después desconoció”,

agregando que el reconocimiento posterior de un supuesto error no libera a la demandada de responder por la culpa grave por el descuido total de su obligación de custodiar de manera adecuada sus dispositivos electrónicos.

Por lo anterior, la Corte considera que se configura la existencia un actuar gravemente culposo por parte de la demandada.

En este punto, entonces, cabe plantearse dos cuestiones importantes: la primera, se relaciona con la carga de la prueba que pesa sobre la demandante y si basta con la confesión prestada para entender como cumplida dicha carga; la segunda, refiere a qué tipo de error obedece al concepto de culpa grave.

En relación con la primera interrogante, el fallo de primera instancia concluye que la demandante, a pesar de la confesión prestada por la demandada, no ha logrado acreditar la existencia de una culpa grave, porque a juicio del tribunal, no se habrían acompañado los documentos que dieran cuenta del cumplimiento de las obligaciones que correspondían a la entidad financiera y porque el reconocimiento del error por parte de la demandada no sería constitutivo de negligencia.

Si bien es cierto que los documentos que acreditan la pretensión de la demandante recién se acompañaron con la interposición del recurso de apelación, sí existió una confesión judicial en que la demandada reconoce el error en el desconocimiento de la operación, el tiempo transcurrido entre la operación y la denuncia, y la negligencia en el cuidado de su tarjeta.

El valor probatorio de la confesión judicial como medio de prueba es significativo, particularmente cuando la declaración de la parte que confiesa la perjudica.

La doctrina nacional ha caracterizado a la confesión “como una declaración que hace una de las partes que reconoce un hecho controvertido y que lo perjudica”¹⁵.

De esta manera, la declaración es útil solamente en la medida que perjudica al declarante, no pudiendo considerarse como una confesión en aquella parte que no lo hace¹⁶.

Esta confesión, cuando es en su perjuicio, se considera una prueba plena, suficiente para acreditar los hechos reconocidos, no requiriéndose de prueba documental que complemente la declaración.

Considera Gonzalo Cortez:

“el contenido desfavorable de la declaración para la parte que la presta se ha elevado a la categoría de elemento esencial del medio de prueba, atribuyéndosele la precisa finalidad de reconocer un hecho desfavorable al confesante y que beneficia al contendor”¹⁷.

El art. 389 del *CPC* se orienta en este mismo sentido, cuando señala: “los tribunales apreciarán la fuerza probatoria de la confesión judicial en conformidad a lo que establece el artículo 1713 del Código Civil [...]”, artículo que, a su vez, establece:

“la confesión que alguno hiciere en juicio por sí, o por medio de apoderado especial, o de su representante legal, y relativa a un hecho personal de la misma parte, producirá plena fe contra ella, aunque no haya un principio de prueba por escrito; salvo los casos comprendidos en el artículo 1701, inciso 1.º y los demás que las leyes exceptúen”.

De las normas legales se puede concluir que la confesión relativa a un hecho personal de la misma parte produce plena fe contra ella.

El art. 399 inciso 2.º del *CPC*, complementando la disposición antes referida, establece que si los hechos no son personales del confesante también produce prueba la confesión.

Y el art. 402 del *CPC* agrega que no se recibirá prueba alguna contra los hechos personales claramente confesados por los litigantes en juicio.

¹⁵ RIOSECO (1995), p. 178.

¹⁶ En este sentido se ha pronunciado la jurisprudencia reciente: Inmobiliaria Santa Ana con C.D. (2017); M.S.C. con H.R.V.O. (2017).

¹⁷ CORTEZ (2017), p. 399 y RIOSECO (1995), p. 180.

Agrega Gonzalo Cortez:

“parece haber una máxima de experiencia codificada en la norma que atribuye plena eficacia probatoria a los hechos confesados perjudiciales al absolvente, que reposa sobre la idea bastante difundida de que aquel que reconoce algo negativo para sus intereses está diciendo la verdad”¹⁸.

Es decir, la confesión judicial sobre un hecho personal constituye plena prueba, incluso, en los casos en que no exista algún documento, ya sea público o privado, que emane de la contraparte en juicio, que haga verosímil el hecho litigioso, salvo el caso comprendido en el art. 1701 del *CC*, en que la confesión no produce plena prueba cuando se trata de probar un acto o contrato que debió contar por instrumento público como solemnidad¹⁹.

En relación con el segundo aspecto planteado, cabe determinar cuál debe ser la magnitud del error que se comete para que se considere incluido en el concepto de culpa grave para los efectos de la aplicación de la Ley n.º 20009.

La culpa grave se refiere a un grado alto de negligencia en el cumplimiento de las obligaciones. Es la falta de cuidado que se espera, incluso, de personas negligentes en sus propios asuntos. En términos legales, se considera que la culpa grave equivale al dolo en ciertas circunstancias, ya que implica un desprecio absoluto por las precauciones necesarias para evitar daños²⁰.

Para el caso del fraude bancario, la culpa grave se refiere a una negligencia muy grave o a una falta de cuidado por parte del usuario que facilita el fraude y que, por lo tanto, lo hace responsable.

Si la entidad bancaria puede demostrar que el usuario actuó con culpa grave o se hacen aplicables algunas de las presunciones contempladas hoy en la Ley n.º 20009, como demandante podrá solicitar la restitución de los fondos fraudulentamente retirados, y el usuario podría ser responsable de devolverlos, junto con posibles cargos y costos asociados²¹.

¹⁸ CORTEZ (2017), p. 399. En el mismo sentido RODRÍGUEZ (2010), p. 250. Parte de la doctrina señala que la confesión de parte sobre hechos personales prima sobre cualquier medio de prueba, debiéndose optar por ella cada vez que existan pruebas contradictorias, esto porque de acuerdo con los arts. 1733 del *CC*, 399, 400 y 402 del *CPC* la confesión prestada en juicio hace plena fe en contra de quien la realiza y es irrevocable salvo excepciones específicas contempladas por la ley, de lo que se puede concluir que la intención del legislador fue darle a la confesión el mayor valor probatorio y considerándose históricamente como la prueba más completa de todas.

¹⁹ FIGUEROA y MORGADO (2014), p. 227.

²⁰ Así lo dispone el art. 44 del *CC*, cuando señala: “[la] culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo”.

²¹ Debe considerarse, también, lo establecido en el art. 3.º inciso 3.º de la Ley n.º 20009, que prohíbe la incorporación de cláusulas contractuales que impongan sobre el usuario el deber de prueba por operaciones posteriores al aviso de extravío o fraude.

Agrega la jurisprudencia que para el supuesto legal específico que se analiza, la conducta del demandado es poco cuidadosa, y que configura, a lo menos, culpa grave por su parte, cuando es posible:

“presumir, conforme las reglas de la sana crítica, que facilitó el acceso de terceros a elementos útiles para realizar la transacción dubitada, descuidando de manera grave sus productos financieros”²².

Para autores como Sebastián Aguayo, acreditar la culpa grave:

“consiste en probar un comportamiento groseramente descuidado, que conlleva no entender lo que para cualquiera sería claro y evidente, es decir, no compartir con nadie las claves ni datos bancarios sensibles”²³.

*2. Valor probatorio de la confesión judicial,
sana crítica e infracción de las leyes reguladoras de la prueba*

Otra cuestión importante en la presente discusión tiene relación con la aplicación supletoria de las normas del *CPC* que regulan los medios de prueba y su valor probatorio, al procedimiento seguido ante los jueces de policía local, y si es factible que el juez, aplicando las reglas de la sana crítica, valore la confesión judicial de un modo distinto al establecido en las normas sustantivas y procesales, infringiendo, con ello, las reglas reguladoras de la prueba²⁴.

La vulneración de las leyes reguladoras de la prueba, a su turno, se verifica cuando se altera la carga de la prueba, se admite un medio probatorio que la ley no acepta o se rechaza uno que autoriza, o se desconoce el valor probatorio fijado por la ley a los que se produjeron en el juicio.

Ha señalado jurisprudencia nacional que el art. 1713 del *CC* puede estimarse una ley reguladora de la prueba, en la medida que esta norma fija el valor y la fuerza probatoria de un medio de prueba como es la confesión, bajo ciertas circunstancias²⁵.

Se ha señalado, también, por los tribunales superiores que:

“la regla contenida en el artículo 1713 del Código Civil se transgrede, de una parte, cuando no se otorga valor de plena prueba al reconocimiento de hechos personales del confesante que le sean perjudiciales; o, por la inversa, cuando se otorga ese valor en circunstancias en que no se verifica el mismo supuesto”²⁶.

²² Banco de Chile con S. (2025). En el mismo sentido, Banco de Chile con C. (2025).

²³ AGUAYO (2025), p. 516.

²⁴ Que resulta pertinente, aunque no proceda la casación en materia de policía local.

²⁵ Sociedad Chilena de Autores e Intérpretes Musicales con R.C. (2017).

²⁶ M.S.C. con H.R.V.O. (2017).

En este sentido, y en consideración a que la Ley n.º 18827 no contiene principios informativos especiales que supongan que la aplicación supletoria del *CPC* implicaría una transgresión de dichos principios, se entiende que la prueba confesional debe ser valorada conforme a las normas establecidas en el art. 1713 del *CC*, y 399 y 402 del *CPC*, otorgándole valor de plena prueba.

CONCLUSIONES

1. La Ley n.º 20009, modificada el año 2020, establece un régimen de limitación de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de ciertos medios de pago electrónicos que sigue los lineamientos actuales de la protección de los consumidores y usuarios. Ante los abusos que se produjeron con la introducción de la obligación que pesaba sobre las entidades financieras, de restituir un máximo de 35 UF a todo evento, fue necesario incorporar una modificación que hiciera más exigente la limitación de responsabilidad.
2. La Ley n.º 21373 incorporó dos modificaciones procesales importantes, además del aumento de los requisitos para exigir la responsabilidad de las entidades financieras por operaciones fraudulentas o no autorizadas.
3. En este sentido, introdujo una serie de presunciones de dolo o culpa grave que, a lo menos, facilitan la prueba del fraude por parte de la entidad bancaria. Luego, también, incorporó una medida cautelar prejudicial, que permite la suspensión de la cancelación de operaciones y la restitución de fondos, cuando hubiere antecedentes suficientes de dolo o culpa grave en la conducta de los usuarios.
4. El fallo que se comenta resuelve hechos que se produjeron con anterioridad a la modificación introducida por la Ley n.º 21373, pero esta norma hoy consagra como una presunción de culpa grave el reconocimiento por parte del usuario de haber entregado sus claves o haber permitido el uso de sus medios electrónicos por terceros, y que se considera que posee pleno valor probatorio.
5. Para los hechos que se discuten en este procedimiento, es importante la confesión judicial que prestó la demandada en torno al reconocimiento de haber autorizado el uso de su tarjeta por terceros.
6. Se piensa que la confesión judicial en materia de procedimientos seguidos ante los juzgados de policía local hace plena prueba, ya que deben aplicarse supletoriamente las normas contenidas en los arts. 399 y 402 del *CPC* y lo dispuesto por el art. 1713 del *CC*, que la jurisprudencia chilena, asimismo, ha reconocido como una norma reguladora de la prueba.
7. Además del valor probatorio que se atribuye a la confesión judicial, debe considerarse si la conducta de la demandada constituye a la luz de lo dispuesto por el art. 44 del *CC*, constitutiva de dolo o culpa grave.

8. En este punto y en particular respecto de lo dispuesto por la Ley n.º 20009, la jurisprudencia nacional ha resuelto de modo reiterado que existe, a lo menos, culpa grave cuando se facilita el acceso de terceros a elementos útiles para realizar la transacción dubitada, descuidando de manera grave sus productos financieros.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- AGUAYO ROSSO, Sebastián (2025). “¿Es posible acreditar dolo o culpa grave de los usuarios en fraudes bancarios según la ley n.º 20009? Análisis jurisprudencial de criterios interpretativos en los juzgados de policía local”. *Actualidad Jurídica* n.º 51. Santiago.
- CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo (2017). “Mérito probatorio e indivisibilidad de la confesión. Una recta interpretación de la regla contenida en el art. 1713 del CC impone concluir que la prueba confesional solo puede hacer fe en contra del confesante. Las declaraciones que no reconocen hechos perjudiciales para quien las otorga no son una confesión. Corte Suprema, 24 de noviembre de 2016, rol N.º 2968-2016 (Sala Civil)”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 28. Santiago.
- FIGUEROA YÁVAR, Juan y Erika MORGADO SAN MARTÍN (2014). *Procedimientos civiles e incidentes*. Santiago: Editorial Legal Publishing.
- RIOSECO ENRÍQUEZ, Emilio (1995). *La prueba ante la jurisprudencia. Derecho civil y procesal civil*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- RODRÍGUEZ PAPIC, Ignacio (2010). *Procedimiento civil. Juicio ordinario de mayor cuantía*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

Jurisprudencia citada

- Banco de Chile con C. (2025): Corte de Apelaciones de San Miguel, 15 de abril de 2025, rol n.º 2032-2022. Disponible en <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php#modalDetalleCivil> [fecha de consulta: 9 de mayo de 2025].
- Banco de Chile con S. (2025): Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de mayo de 2025, rol n.º 2364-2022 Disponible en <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php#modalDetalleCivil> [fecha de consulta: 9 de mayo de 2025].
- Banco Santander con A. (2025): Corte de Apelaciones de Santiago, 6 de mayo de 2025, rol n.º 2737-2022 Disponible en <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php#modalDetalleCivil> [fecha de consulta: 9 de mayo de 2025].
- Inmobiliaria Santa Ana con C.D. (2017): Corte Suprema, 9 de enero de 2017, rol n.º 20395-2015. Disponible en <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php#modalDetalleCivil> [fecha de consulta: 9 de mayo de 2025].
- M.S.C. con H.R.V.O. (2017): Corte Suprema, 22 de marzo de 2017, rol n.º 19.323-2016. Disponible en <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php#modalDetalleCivil> [fecha de consulta: 9 de mayo de 2025].

Sociedad Chilena de Autores e Intérpretes Musicales con R.C. (2018): Primer Juzgado Civil de San Carlos, 17 de junio de 2018, rol n.º 1309-2017. Disponible en <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php#modalDetalleCivil> [fecha de consulta: 9 de mayo de 2025].

Normas citadas

Ley n.º 1552, Código de Procedimiento Civil, *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 30 de agosto de 1902.

Ley n.º 18287, establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 7 de febrero de 1984.

Ley n.º 19496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 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. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 1 de abril de 2005.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

| | |
|------------|--------------------------------------|
| art. | artículo |
| arts. | artículos |
| CC | Código Civil |
| <i>CPC</i> | <i>Código de Procedimiento Civil</i> |
| https | Hypertext Transfer Protocol Secure |
| n.º | número |
| p. | página |
| UF | unidad de fomento |