

Fecha: 06-06-2025  
Medio: Las Últimas Noticias  
Supl.: Las Últimas Noticias  
Tipo: Noticia general  
Título: Cliente bancario tiene que devolver dinero que perdió al pinchar link fraudulento

Pág.: 12  
Cm2: 244,2

Tiraje: 91.144  
Lectoría: 224.906  
Favorabilidad: ☐ No Definida

Corte de Apelaciones de Santiago revocó fallo de primera instancia

## Cliente bancario tiene que devolver dinero que perdió al pinchar link fraudulento

MAURICIO RUIZ

Por incurrir en una "culpa grave", conforme al artículo 44 del Código Civil, la Corte de Apelaciones de Santiago sentenció que un cliente le debe restituir 1.085.099 pesos al Banco Falabella. Ese monto, la entidad financiera se lo había transferido, como mandata la Ley 20.009, luego que la persona acusara que sufrió un fraude tras pinchar un link que le llegó por mensaje de texto a su iPhone. En esa misma legislación, aparte de decir que los fondos deben ser reembolsados en al menos cinco días al cliente que reclama un fraude, le permite a la institución financiera probar ante tribunales que puede existir dolo (autofraude) o una culpa grave del cliente que permite

la materialización del delito.

Según el fallo de la Corte, la institución financiera detalló que el usuario ingresó "imprudentemente" a un enlace recibido vía mensaje de texto, que conducía a una página que simulaba ser la del banco. Ahí, el cliente entregó sus claves y datos personales, lo que permitió la realización de cargos no reconocidos por la persona. Además, el banco incluyó capturas de pantalla de la cartola de movimientos y un informe técnico de la Subgerencia de Prevención de Fraudes de la entidad financiera que descartó fallas en los medios de pago y constató que las transacciones se efectuaron desde el dispositivo habitual del cliente, un iPhone, utilizando sus claves. A esas pruebas, se sumó la más esencial: la confesión del propio de-

mandado de que ingresó sus claves en el sitio fraudulento por haber creído que se trataba del portal oficial de la entidad. Por ese actuar del demandado, el tribunal de alzada concluyó que tuvo una culpa grave "al no custodiar con un mínimo de diligencia sus datos bancarios".

### Más demandas

"Por el aumento de los autofraudes, los bancos cada vez están demandando con mayor frecuencia a sus clientes en los casos que estiman que hay dolo o culpa grave del cliente, que es este caso. Es bastante discutible, eso sí, que una persona haya incurrido en una falta grave si la plataforma fraudulenta se asemeja mucho a la del banco e incluso tiene cargada datos personales de la persona, lo

que llevan al cliente a entregar sus datos. Es un fallo bien interpretable que, por otro lado, también tiene a la vista los informes técnicos del banco", dice Mario Espinoza, director legal de GrupoDefensa.cl

Para Mauricio Saurines, director jurídico de ChileDeudas, la mayor tecnología que usan los delincuentes se asemeja demasiado a los sitios oficiales de los bancos con los fraudulentos y es más factible caer en la trampa. "En ese sentido, la propia ley determina que son las entidades financieras las que deben tener los resguardos tecnológicos necesarios para proteger a los consumidores y prevenirlos ante una operación sospechosa, pero este fallo se basa mucho en la responsabilidad o supuesta negligencia del usuario y no en las barreras que le exige la ley a los bancos".