

Rancagua, ocho de junio de dos mil veintidós.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su fundamento quinto, que se elimina;

**Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:**

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor recurre de apelación en contra de la sentencia de primer grado, en cuanto rechazó la denuncia infraccional interpuesta por su parte, absolviendo a CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. de la responsabilidad que se le atribuye en estos autos; ello, por estimar el juez a quo que no se acreditaron las acciones deducidas, por ausencia de prueba.

El recurrente sostiene, en síntesis, que el juez de primer grado alteró la carga de la prueba, al exigirle al consumidor la acreditación de los hechos mismos, sus circunstancias y la forma en que se incurrió en la infracción. De tal modo, el tribunal le exige al afectado aportar los antecedentes y pruebas necesarias para alcanzar la convicción de que no fue él quien realizó la compra de pasajes con su tarjeta de crédito a que se refieren estos antecedentes, en circunstancias que la compra fue posible debido a que el banco querellado fue quien no brindó suficientes medidas de seguridad.

Solicita se revoque la sentencia recurrida y se declare que la empresa denunciada infringió los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, y se aplique el máximo de las multas contempladas en la ley, con costas.

2.- Que para resolver la materia puesta en conocimiento de esta Corte, debe tenerse presente, primeramente, la normativa legal aplicable en la especie, pudiendo citarse al efecto el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496, que establece, en lo pertinente, que *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”*.

El artículo 12 señala, por su parte, que *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones*



*y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.*

A su turno, el artículo 23 señala que: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio...”.*

Finalmente, el artículo 24 expresa, en lo pertinente, que: *“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente (...)”.*

3.- Que, asimismo, cabe consignar que conforme lo estima la doctrina y jurisprudencia, en la resolución de materias como la presente, deben tenerse siempre en consideración los principios que han informado la legislación regulatoria de las relaciones entre consumidores y proveedores, y en que la estructura de protección al consumidor se sustenta, justamente, en la consideración de éste como parte más débil. Así, se ha dicho que “la nueva normativa pretende constituir el texto legal en que se enmarca una protección total del consumidor, que lo resguarda de las conductas abusivas de los proveedores de bienes y servicios, de los perjuicios derivados de la publicidad engañosa, de la falta de información, de la discriminación injustificada de precios o condiciones de venta y que brinde seguridad respecto de los bienes que consume y de los servicios que requiere” (Ricardo Sandoval López, Derecho del Consumidor, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2005, p. 19).

4.- Que en el mismo sentido, esta protección subyace en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, en su Recopilación Actualizada de Normas sobre Transferencias Electrónicas de Información y Fondos en el Capítulo 1-7, que establece que en la prevención de fraudes, “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 eventos y/o fraudes a objeto de detectar otros fraudes, puntos en que estos se cometen, modus operandi, y puntos de compromisos, entre otros.”.

5.- Que, en lo concreto, de lo señalado precedentemente, aparece que correspondía a la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. el deber de cuidado en el uso de las operaciones del cliente, y es ella quien debe probar que adoptó los 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, lo que no ocurrió en la especie.

6.- Que en el mismo sentido se ha pronunciado ya esta Corte en diversos fallos, pudiendo citarse a mero título ejemplar, la causa rol N° 38-2020 Policía Local, en que se ha señalado “que si bien la regla general en materia de prueba es que quien alega un hecho tiene el deber de probarlo, lo cierto es que en el caso de autos, le resultaba imposible o dificultoso, al consumidor probar que aquel no realizó el giro que la denunciada dijo que hizo, ello por varias razones. La primera, porque se trataba de probar un hecho negativo, y la segunda porque además, es el proveedor quien tiene las herramientas físicas y tecnológicas para demostrar si resultaban efectivas las transacciones dubitadas y que éstas se hicieron con la tarjeta del consumidor y en uso de su clave”.

7.- Que, ahora bien, en la especie, conforme a la prueba aportada al proceso, se acreditó que con fecha 11 de julio de 2017, tal como aparece en el correo electrónico remitido al cliente por la



empresa Falabella (a fj. 30), esta empresa le requiere información sobre la compra de pasajes aéreos en Sky Airlines SA de esa misma fecha; y ese mismo día el cliente niega su adquisición y da cuenta que bloqueó la tarjeta y hará la denuncia correspondiente (fj. 32).

De otra parte, a fj. 34, según “Comprobante de Sistema de Seguimiento de Casos”, se da cuenta que el cliente pidió la revisión de la cuenta, en que aparece la compra antes referida, y que se realizó el bloqueo el día 11.

Hizo efectivamente, también, la denuncia respectiva ante el Sernac y consta igualmente la denuncia policial.

8.- Que en el contexto descrito, cabe concluir que el usuario del sistema ha tenido un comportamiento diligente, pues habiendo tomado conocimiento de un cargo que señala no efectuado por él, da el aviso inmediato correspondiente, bloquea su tarjeta y efectúa también las denuncias pertinentes.

Por su parte, y en oposición a tal escenario, la denunciada no aportó ningún antecedente que demuestre que la tarjetahabiente tuvo un comportamiento negligente en el cuidado o custodia de su tarjeta, no demostró la investigación u operaciones que efectuó para desvirtuar la denuncia -y que dice que realizó a fjs. 18 y 20-, sin que tampoco se interesara en aportar mayores antecedentes en el proceso, como parte denunciada que era, según lo solicitado por Sky Airline, a fin de determinar la persona del eventual comprador del pasaje y del pasajero correspondiente así como las circunstancias en que se verificó tal operación, todo ello para una mayor claridad acerca de lo debatido, considerando la misma denuncia que pesaba sobre ella.

9.- Que, así las cosas, la decisión del tribunal a quo de desestimar la denuncia poniendo de cargo del cliente afectado la carga de la comprobación de su correcto actuar así como la aportación de las pruebas de no haber sido él quien utilizó su tarjeta, se contrapone a su oportuna actuación denunciando los hechos que lo afectaron, y conforme a lo señalado en los fundamentos precedentes de este fallo, se opone también a la ley 19.496 y a los principios que la inspiran, y también al parecer de la doctrina y jurisprudencia, que ponen de



cargo del comerciante o prestador del servicio -por contar él con los medios tecnológicos correspondientes-, desvirtuar la denuncia que se hace por un consumidor.

Por los motivos anteriores, el recurso interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor en cuanto solicita la condena infraccional de la denunciada, debe ser acogido.

Por estas consideraciones y de conformidad con los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496 y Ley 18.287, **se revoca, en lo apelado**, la sentencia de dieciséis de marzo de dos mil veinte, escrita a fojas 165 y siguientes, en cuanto en lo infraccional absolvió a CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. de toda responsabilidad en los hechos materia de estos autos, y **en su lugar** se le condena al pago de una multa de cuatro Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal.

**III.-** Que no se condena en costas, por estimarse que la denunciada tuvo motivo plausible de litigar.

Regístrese y devuélvase, en su oportunidad.

**Redacción del Ministro Jorge Fernández Stevenson.**

Rol N° 11-2022.- Policía Local.

No firma el abogado integrante Sr. Irazabal, por no encontrarse integrando el día de hoy. No obstante de haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa.



Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Rancagua integrada por los Ministros (as) Jorge Fernandez S., Barbara Quintana L. Rancagua, ocho de junio de dos mil veintidós.

En Rancagua, a ocho de junio de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>