

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

129
Auto
Airuete
7/10/19

Proceso Rol No. 22173-5-2019

Las Condes, dos de octubre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 47 y ss el **Servicio Nacional del Consumidor** - en adelante **SERNAC**- representado por doña Constanza González Poblete, Abogada, ambos domiciliados en Teatinos 333, Piso 2, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, conforme a las facultades y obligaciones que le impone el artículo 58 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con fundamento en el reclamo interpuesto ante dicho Organismo por don **Miguel Angel Gaete Acevedo**, interpone denuncia infraccional en contra de **CAT Administradora de Tarjetas S.A., Tarjeta Cencosud** - en adelante **CENCOSUD** - RUT 99.500.840-8, representada por don Eulogio Guzmán Llona, ambos con domicilio en Agustinas 785, Piso 3, Comuna de Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la citada Ley No. 19.496, solicitando sea condenado al pago del máximo de multas que contempla la Ley, con costas, **la que fue notificada a fs. 108.**

A fs. 91 y ss se hace parte en los autos don **Miguel Angel Gaete Acevedo**, Jubilado, con domicilio en Lolco 7680, departamento 31, Comuna de Las Condes, y con fundamento en los hechos denunciados por el Servicio Nacional del Consumidor, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CAT Administradora de Tarjetas S.A.**, representada por don Vicente Sabatini Mujica, ambos con domicilio en Agustinas 780, Piso 3, Comuna de Santiago, solicitando sea condenada al pago de la suma de **\$ 4.800.000.-** por concepto de daño emergente, y a la suma de **\$ 800.000.-** por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción notificada a fs. 108.**

A fs. 101 y ss rola declaración indagatoria por escrito de **CENCOSUD**, representada por don Alejandro Traujtmann Spiltmann, ambos con domicilio en calle Román Díaz 205, oficina 102, Comuna de Las Condes, formulando descargos en relación a la denuncia interpuesta en su contra, solicitando su rechazo, con costas.

A fs. 121 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados del Servicio Nacional del Consumidor y de CAT Tarjetas Cencosud S.A. y la presencia de don Miguel Angel Gaete

Acevedo, quienes ratifican y contestan las acciones materia de autos, rindiéndose prueba testimonial y documental.

760
Acevedo
Acevedo

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, SERNAC sostiene que CENCOSUD, ha vulnerado disposiciones de la Ley N° 19.496, fundando sus acciones en los siguientes hechos relacionados con el reclamo interpuesto ante dicho Organismo por don Miguel Angel Gaete Acevedo, a través del Formulario Único de Atención de Público NO. R2018M2548236, de fecha 31 de octubre de 2018:

- Que, don Miguel Angel Gaete Acevedo es titular de la tarjeta Cencosud Scotiabank No. XXXX-XXXX-XXXX-1111;
- Que, la hija del Sr. Gaete tenía en venta un mueble a través del sitio Yapocl, recibiendo con fecha 26 de octubre de 2018 el llamado de una persona que se habría identificado como Fernando interesado en adquirirlo, quien habría solicitado una cuenta para realizar la transferencia del valor del bien, y al carecer la hija del Sr. Gaete de cuenta corriente, habría solicitado a este último los antecedentes de la suya para concretar el negocio;
- Que, con fecha 27 de octubre de 2018, el comprador le habría comunicado a la hija del Sr. Gaete, que si bien había realizado el pago del mueble, habría incurrido en un error, por cuanto, habría depositado la suma de \$ 4.800.000.-, bajo el argumento de que junto a su cónyuge estaban realizando dos operaciones financieras, él adquiriendo el mueble y ella un vehículo;
- Que, al revisar su estado de cuenta del Banco Falabella el Sr. Gaete se habría percatado que efectivamente aparecía un depósito de \$ 4.800.000.- en atención a lo cual habría realizado tres transferencias por \$ 190.000.-, para luego girar la diferencia y depositarla en la cuenta indicada por el supuesto comprador, quien le habría señalado que descontara el valor del mueble;
- Que, con fecha 29 de octubre de 2018, don Miguel Angel Gaete Acevedo, habría recibido una llamada del hijo del supuesto comprador, quien le señala que habrían transferido \$ 4.400.000.- a su cuenta, invocando un nuevo error, fondos cuya existencia en la cuenta fueron constatados por el Sr. Gaete, quien se habría comprometido a restituirlos al día siguiente, oportunidad en que al concurrir a una sucursal de Banco

Falabella a fin de girar el dinero y proceder a su devolución, al conversar con una ejecutiva, le habría señalado que estaba siendo víctima de una estafa y que los fondos de su cuenta provenían de CENCOSUD;

NA
Acuña
Relevante
7 alts

- Que, al comunicarse con CENCOSUD, le habrían informado que por vía telefónica se habían solicitado dos avances en efectivo con cargo a su Tarjeta Cencosud Scotiabank, los días 27 y 29 de octubre de 2018, por las sumas de \$ 4.800.000.- y \$ 4.400.000.-, respectivamente, ambos aprobados y transferidas las sumas a su cuenta corriente de Banco Falabella, cantidades que son coincidentes con aquellas transferidas supuestamente por error a la misma, hechos con motivo de los cuales habría estampado el mismo día una denuncia ante Carabineros de la 17ª Comisaría Las Condes, Parte No. 5636;
- Que, el reclamo interpuesto por el consumidor en contra de CAT Administradora de Tarjetas Cencosud S.A. con fecha 31 de octubre de 2018, fue respondido el 7 de noviembre, indicando la denunciada que, en la solicitud de los avances no se habría detectado ninguna anomalía, por cuanto para su realización fue utilizada la clave personal del cliente, su RUT, cuenta bancaria del titular de la tarjeta y Banco emisor de la misma;
- Que, en los hechos antes descritos, SERNAC atribuyendo lo ocurrido a una clonación de productos, por cuanto el denunciante siempre ha estado en posesión de su tarjeta y claves y nunca habría realizado los llamados para realizar los avances, manifiesta que al informar CENCOSUD que para realizar un avance en efectivo se requiere conocer la clave personal, el RUT, la cuenta bancaria y banco emisor del titular de la tarjeta, reconoce derechamente que este tipo de créditos podría obtenerlos un tercero, por cuanto, no se debe acreditar la identidad de quien realiza la operación;
- Que, al no contar con los mecanismos de seguridad adecuados para que este tipo de situaciones en que un tercero mediante clonación de la tarjeta y clave del Sr. Gaete, pudiera solicitar avances en efectivo por una alta suma de dinero, sin acreditar la identidad del titular de la tarjeta, ni requerir algún tipo de evaluación comercial, considerando que, en la especie el consumidor es una persona jubilada, cuya pensión no alcanza para pagar las cuotas de los créditos, sin informar el origen de las sumas al hacer las transferencias, por cuanto al revisar el estado de su cuenta corriente el Sr. Gaete habría constatado el depósito de las sumas sin tener motivo para dudar de lo que le indicaban los estafadores, por cuanto no habría recibido comunicación alguna de parte de la denunciada, CENCOSUD habría incurrido en infracción, a lo establecido por los artículos 3 letra d), 12 y 23 la Ley No. 19496 sobre Protección a los

Derechos de los Consumidores, solicitando la aplicación del máximo de las multas que contempla la Ley.

762
Cuenta
Dato
7/8

SEGUNDO: Que, a fs. 101 y ss y 112 y ss **CENCOSUD** presta declaración indagatoria y contesta las acciones deducidas en su contra, negando la efectividad de la infracción que se le atribuye, solicitando sea rechazada, con costas, por el Tribunal de acuerdo a los siguientes descargos:

- Que, no ha incurrido en infracción a lo establecido por los artículos 3, 12 y 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;
- Que, en la especie, no ha existido clonación de tarjeta ni de clave, sino que de los hechos narrados por Sernac, se desprende que el Sr. Gaete habría sido objeto de una estafa o fraude, respecto del cual todas las instituciones han informado y recalcado que las claves de acceso a las cuentas corrientes y tarjetas de crédito son personales y secretas;
- Que, encontrándose reconocido que los hechos habían ocurrido en el contexto de la venta de un mueble, resulta imposible no suponer que tanto el Sr. Gaete, o su hija, fueran engañados, proporcionando los datos y claves, mediante los cuales terceros realizaron la estafa;
- Que, las medidas de seguridad para acceder a los avances vía telefónica se habrían cumplido a cabalidad, por cuanto habrían sido señalados la cuenta, clave y RUT del Banco del Titular, no existiendo sistema de seguridad que impida, que operando los protocolos para la obtención de un avance, este no sea autorizado y realizada la transferencia.

TERCERO: Que, la parte de SERNAC y de don Miguel Angel Gaete Acevedo, a fin de acreditar los fundamentos de sus acciones, acompañan al proceso los siguientes antecedentes probatorios, todos copias simples: **1.-** Copia simple del reclamo formulado ante SERNAC por don Miguel Angel Gaete Acevedo, Formulario Único de Atención, No. Caso R2018M2548236, de fecha 31 de octubre de 2018 y traslado (fs. 8 y 9); **2.-** Respuesta de CENCOSUD ante requerimiento formulado por SERNAC (fs. 10 y 11); **3.-** Declaración Jurada de don Miguel Angel Gaete Acevedo desconociendo los avances en efectivos solicitados a Cencosud (fs. 12 y 70); **4.-** Copia simple de los estados de cuenta emitidos por CENCOSUD entre los meses de noviembre de 2018 y abril de 2019, en que figuran los avances (fs. 13 y ss, 71 y ss, 118 y 119); **5.-** Reporte de caso y comprobante de pago de Tarjeta Cencosud por la suma de \$ 4.400.000.- de fecha 11 de noviembre de 2018 (fs. 25, 26 y 83); **6.-** Cartola de Cuenta Corriente de don Miguel Gaete de Banco Falabella del mes de octubre de 2018 (fs. 27 y 84); **7.-** Comprobantes

de depósito de dinero a terceros (fs. 28 y 85); **8.-** Comprobante de giro de dinero de la cuenta corriente del Sr. Gaete en Banco Falabella (fs. 29 y 86); **9.-** Comprobante de denuncia de los hechos ante la Fiscalía, Parte 5636 de fecha 30 de octubre de 2018 (fs. 87 y ss); **10.-** Copia simple de conversaciones a través de servicio de mensajería WhatsApp del consumidor con terceros que efectuaron los avances en efectivo (fs. 34 y ss); y, **11.-** Liquidación de Pago de Pensión de don Miguel Angel Gaete Acevedo correspondiente al mes de mayo de 2019, por la suma total de \$ 524.952.-(fs. 120); **documentos todos no objetados de contrario.**

163
Hecho
Punto
7/10

CUARTO: Que, presenta a su vez don Miguel Angel Gaete Acevedo a fs. 122 y ss la declaración de la testigo, doña Ruth Yesika Rivera Hermosilla, legalmente juramentada y no tachada, quien señala haber estado junto al primero el día de los hechos, oportunidad en que habría recibido la llamada telefónica de un hombre con acento argentino, a quien el demandante no conocía, quien le señalaba que depositara en su cuenta corriente una suma depositada por error, de aproximadamente \$ 4.000.000.-, agregando estar en conocimiento de que la hija del demandante se encontraba vendiendo a través del sitio Yapo.cl un bien mueble, agregando que los problemas habrían comenzado al entregar a su hija la información de su cuenta para que el tercero hiciera el pago.

QUINTO: Que, por su parte, CENCOSUD acompaña los siguientes antecedentes en apoyo de sus descargos: **1.-** Respuesta de CENCOSUD al reclamo formulado por el Sr. Gaete ante el SERNAC (fs.); **2.-** Nómina de las 6 personas a las que el Sr. Gaete habría transferido los \$ 4.700.000.- correspondientes al primer avance (fs.); **3.-** Copia de la denuncia presentada por el Sr. Gaete ante la Fiscalía (fs.); y **4.-** Copia de Sentencia dictada por este Tribunal en Causa Rol No. 40738-10-2018; documentos respecto de los cuales SERNAC deduce observaciones a fs. 154 y 155, haciendo presente el Tribunal que los tres primeros corresponden a prueba pertinente al juicio, y en relación a la sentencia, será considerada de modo ilustrativo, en caso de estimarlo necesario.

SEXTO: Que, de acuerdo con lo expuesto por las partes y documentos acompañados, debe precisarse, que en la especie, existieron las siguientes modalidades de transacciones:

1.- Dos avances en efectivo realizados por vía telefónica desde la Tarjeta Cencosud Scotiabank, perteneciente a don Miguel Angel Gaete Acevedo, efectuados los días 27 y 29 de octubre de 2018, el primero, por la suma de \$ 4.800.000.- y el segundo de \$ 4.400.000.-, con los consiguientes depósitos de las referidas sumas en la cuenta corriente que el Sr. Gaete posee en Banco Falabella;

164
Cuenta
Banco
Gaete

2.- En relación al avance de \$ 4.800.000.- depositado en la cuenta corriente del actor, éste con fecha 29 de octubre de 2018, habría efectuado las siguientes operaciones, por la suma total de \$ 4.700.000.-: a) Tres transferencias por \$ 190.000.- cada una, a tres cuentas de distintas personas; b) Un giro en efectivo realizado por el actor desde su cuenta corriente por \$ 4.180.000.-, con cargo a la cual habría efectuado depósitos en cuatro cuentas distintas de Bancoestado, dos por la suma de \$ 820.000.-, uno por \$1.090.000.- y otro por la suma de \$ 1.400.000.-, es decir, un total de siete trasposos de fondos a terceros; y,

3.- En relación al avance de \$ 4.400.000.- depositado en la cuenta corriente del actor, con fecha 20 de noviembre de 2018, habría realizado un pago por la mencionada suma a Cencosud Retail S.A.

SEPTIMO: Que, la cuestión debatida debe centrarse en los avances en efectivo desde la Tarjeta Scotiabank Cencosud del Sr. Gaete, los que posteriormente habrían sido transferidos hacia su cuenta corriente de Banco Falabella, operaciones cuya realización desconoce, sosteniendo que terceros vulnerando los sistemas de seguridad del CENCOSUD, habrían clonado su tarjeta y clave, ejecutándolos y creando falsos saldos disponibles en su cuenta, sobre la base de los cuales señala haber efectuado las siete transferencias a cuentas de terceros en el convencimiento de que los fondos habían sido depositados por error en su cuenta corriente, sin alcanzar a transferir la suma de \$ 4.400.000.- correspondiente al segundo avance, por cuanto, al concurrir a Banco Falabella para girar la referida cantidad y depositarla en cuentas de terceros, habría sido prevenido por una ejecutiva de que era víctima de una estafa e informado del origen de los fondos.

OCTAVO: Que, en relación a lo anterior, CENCOSUD, al contestar el reclamo formulado por el actor directamente ante dicha entidad, argumenta, que los avances en dinero que registra la Tarjeta Scotiabank Cencosud del Sr. Gaete, realizados los días 27 y 29 de octubre de 2018, fueron efectuados por vía telefónica, utilizando la clave de acceso e información de la cuenta bancaria de Banco Falabella que es conocida sólo por el titular de la cuenta, con lo cual atendido el contexto de una venta de bienes a través de una página de Internet, en que el actor manifiesta se habrían sucedido los hechos, lo ocurrido se explica en que al ser contactados él o su hija para gestionar la devolución de las sumas supuestamente transferidas a su cuenta por equivocación, habría sido víctima de una estafa, en que terceros habrían accedido a los antecedentes básicos para suplantarlos, tratándose de circunstancias en que no habría existido vulneración alguna a los sistemas de seguridad de CENCOSUD.

NOVENO: Que, del examen de lo expuesto por las partes, los antecedentes probatorios que aportan, y considerando:

1765
Cuenta
Scotiabank
7
Cuenta

1.-Que, el actor manifiesta que los hechos habrían ocurrido al efectuar su hija una venta de bienes a través de una conocida página de Internet, quien al no poseer cuenta bancaria habría solicitado el depósito del monto de la venta en su cuenta, siendo posteriormente contactado por el tercero, supuesto comprador, por vía telefónica y también a través del servicio de mensajes WhatsApp, lo que acredita con los pantallazos de parte de la conversación que acompaña, individualizados bajo el No. 10 del considerando tercero;

2.- Que, si bien, el actor sostiene que las sumas correspondientes a los avances aparecían en su cuenta sin origen conocido, del examen de la cartola del mes de octubre de 2018, individualizada bajo el No. 6 en el considerando tercero, en que aparece el depósito de la suma del primer avance correspondiente a \$ 4.800.000.-, bajo el rubro descripción, consta que se trata de fondos provenientes de una transferencia de Cencosud Administradora, sin perjuicio de lo cual, el Sr. Gaete al ser requerido para la devolución de la suma supuestamente depositada por error, habría realizado un total de tres transferencias por \$ 190.000.- a cuentas distintas, y girado personalmente fondos por un total de \$ 4.180.000.-, sobre la base de los dichos de un tercero, sin indagar mayores antecedentes, pese a los altos montos involucrados, argumentando que al concurrir a Banco Falabella a retirar el monto correspondiente al segundo avance, una ejecutiva del Banco, lo habría prevenido del hecho de estar siendo víctima de una estafa;

3.- Que, a su vez, en relación a las transacciones, interpuesto el reclamo por el actor ante SERNAC, CENCOSUD, dentro de plazo informo, que ambos avances habrían sido realizados por medios remotos, siendo cursados los días 27 y 29 de octubre de 2019, mediante un proceso seguro en que se requiere conocer la clave personal del cliente, su RUT, cuenta bancaria del titular de la tarjeta y banco emisor;

4.- Que, en el contexto en que habrían ocurrido los hechos, esto es, a través de una venta de bienes a través de internet, en que tanto la hija del actor, así como el mismo, se habrían contactado con terceros por vía telefónica y a través de mensajería electrónica, para concretar el negocio, es obligación del Sr. Gaete aportar al proceso antecedentes probatorios, que permitan dar por establecido que los avances desde su Tarjeta de Crédito Scotiabank Cencosud y el consecuente traspaso de dichos fondos a su cuenta corriente de Banco Falabella, corresponden a operaciones irregulares en que mediante la clonación de su tarjeta y clave se habría violado el sistema informático de CENCOSUD, por cuanto es el reclamante, al invocar la

obligación de devolución del dinero de parte de las transacciones, quien debe aportar la prueba que haga verosímil suponer, la responsabilidad que atribuye a la denunciada y demandada en la supuesta captura de antecedentes y claves, que habrían habilitado las transacciones, creando falsos saldos en su cuenta, resultando insuficientes los antecedentes proporcionados por la parte denunciante para dar por establecida su versión en tal sentido, más aun en este caso, en que, además, se encuentran claramente identificadas las personas receptoras de los fondos, debiendo considerarse que el ordenamiento jurídico dispone de acciones precisas para la persecución de este tipo de delitos,

166
Gaete
Acevedo
7/25

DECIMO: Que, en consecuencia, al concluirse que los hechos habrían ocurrido a consecuencia de una supuesta estafa o engaño sufrido por el Sr. Gaete por accionar de terceros, con quienes se habría contactado en forma telefónica y mensajería celular, para la realización de una operación consistente en la venta de un bien supuestamente publicado a través de internet por su hija, ratificando la testigo que presenta el Sr. Gaete, que los problemas se habrían presentado al proporcionar su hija los datos para la realización del pago, no habiéndose acreditado en la especie, la clonación de tarjeta y clave invocadas, ni tampoco inobservancia de parte de CENCOSUD, en orden a proporcionar un sistema de transferencia electrónica de información y de fondos, que permita asegurar la autenticidad e integridad de las mismas, no se ha configurado en los hechos investigados, infracción a las Normas de la Ley 19496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, como a la normativa legal que rige a las Instituciones Financieras en esta materia, no resultando por tanto procedente acoger la querrela infraccional de fs. 47 y ss en su contra.

UNDECIMO: Que, atendido el mérito de lo resuelto en lo infraccional, se rechaza la demanda civil deducida a fs. 91 y ss por don Miguel Angel Gaete Acevedo, en contra de CENCOSUD.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y demás pertinentes de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la denuncia infraccional deducida a fs. 47 y ss por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de CAT Administradora de Tarjetas S.A.

b) Que, **se rechaza** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 91 y ss por don Miguel Angel Gaete Acevedo en contra de CAT Administradora de Tarjetas S.A., por estimarse que no ha incurrido en

las infracciones que se le imputan, ordenándose el archivo de los antecedentes.

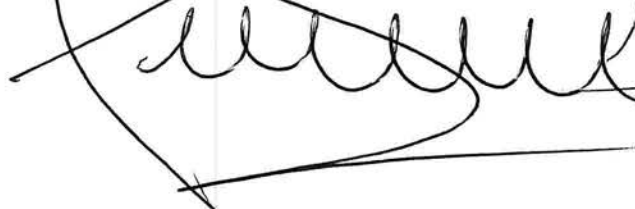
c) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**



767

Cueto
D. Salas
Manriquez