

Santiago, veintidós de agosto de dos mil veintidós.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos noveno, décimo y undécimo, que se eliminan.

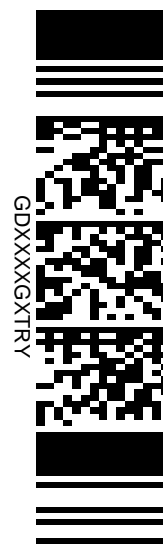
Y se tiene en su lugar y, además, presente:

1° Que la denunciada CAT Administradora de Tarjetas S.A. ha debido probar el cuidado adoptado en la ejecución del contrato que mantiene con el cliente, además de encontrarse en una posición más favorable para la demostración de los hechos sostenidos en este proceso por el afectado, ante lo cual se ha limitado a sostener que la tarjeta de don Miguel Gaete Acevedo no fue clonada y que el uso de las claves telefónicas es de su exclusiva responsabilidad, no obstante haberse afirmado por aquél que nunca ha facilitado su tarjeta y que sus claves secretas de uso de sus productos, solo son conocidas por él.

Sin embargo, es un hecho del proceso que las dos transacciones realizadas desde la cuenta de la tarjeta Cencosud del cliente, se hicieron por vía telefónica, a pesar de tratarse de importantes sumas de dinero: \$4.800.000 y \$4.400.000; sin que se haya descrito un procedimiento seguro para su realización.

2° Que la circunstancia de haberse logrado extraer parte de las referidas sumas de dinero desde la cuenta corriente del Banco Falabella, hacia los terceros que estaban ejecutando el fraude, no altera la responsabilidad que CAT Administradora de Tarjetas S.A. tiene en el perjuicio experimentado por el cliente, puesto que el fraude se logró concretar precisamente por la facilidad obtenida por terceros para que dichos valores llegaran a la cuenta bancaria del cliente.

3° Que en el escenario descrito, es efectivo, como ha denunciado el representante de SERNAC, que ésta última empresa incurrió en las infracciones atribuidas, establecidas en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley de Protección de los derechos a los consumidores, puesto que la seguridad en el consumo de los bienes o servicios y el deber de evitar los riesgos que puedan afectar a los clientes constituye una obligación de la proveedora; así como además, está obligada a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció la prestación del servicio; de modo que, en definitiva, comete infracción



a la 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 seguridad del respectivo bien o servicio.

En la especie, la negligencia surge clara de la deficiente adopción de medidas de seguridad en la forma como se otorga el préstamo por vía telefónica, estando demostrada la ineficiencia por haberse cursado dos préstamos relevantes sin verdadera intervención del cliente.

4° Que por las razones expuestas corresponde acoger la denuncia formulada, pero dado que todas las normas esgrimidas por la denunciante tipifican un mismo hecho infraccional, se regulará la entidad de la multa de acuerdo a lo que se expondrá en lo resolutivo.

No obstante lo señalado, se mantiene el rechazo de la acción civil, por haberse declarado desierta la apelación del demandante.

Y visto lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se revoca, en lo apelado**, la sentencia de dos de octubre de dos mil diecinueve, pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes en el proceso 22.173-5 y, en su lugar, **se declara que se acoge** la denuncia infraccional y, en consecuencia, **se condena** a la empresa CAT Administradora de Tarjetas S.A., Tarjeta Cencosud, a pagar la suma de 2 unidades tributarias mensuales, por las infracciones cometidas en la prestación del servicio al cliente Miguel Gaete Acevedo.

Acordada con el voto en contra de la ministra Vásquez Acevedo, quien estuvo por confirmar la sentencia en alzada, en virtud de sus propios fundamentos y teniendo en especial consideración que uno de los mecanismos de control y seguridad del otorgamiento de préstamos por vía telefónica, es precisamente que las sumas entregadas al cliente sólo pueden ser depositadas en su cuenta bancaria registrada ante la empresa proveedora del servicio, de modo que aun cuando pudiera producirse un fraude en la primera parte del otorgamiento del avance dinerario, este no pueda causar perjuicio por ser ésta la única forma de entrega del mutuo. En el escenario descrito, aparece que ha sido efectivamente la falta de cuidado del cliente lo que permitió la comisión del fraude del que fue



objeto, lo que en opinión de la disidente, excluye la existencia de las infracciones denunciadas.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la ministra Carolina Vásquez Acevedo.

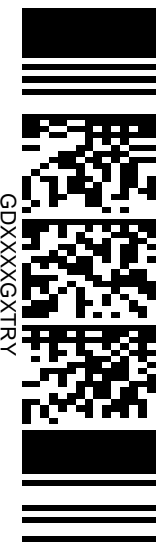
Rol N° 4301-2019 Policía Local.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Carolina Vásquez Acevedo, Patricio Martínez Benavides y Claudia Lazen Manzur.



Pronunciado por la Decimotercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Carolina Soledad Vasquez A., Patricio Esteban Martinez B., Claudia Lazen M. Santiago, veintidós de agosto de dos mil veintidós.

En Santiago, a veintidós de agosto 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>