

Corte Suprema, 17 de agosto de 2021

Servicio Nacional del Consumidor (Car S.A con Lobos)

N° Rol	131015-2020
Recurso	Recurso de queja
Resultado	Rechazado
Voces	Tarjeta de crédito, avance de tarjeta de crédito, fraude bancario, seguridad en el consumo
Normativa relevante	Artículo 58, 23, 3 letra d) de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor recurre de queja en contra de los ministros de la Corte de Apelaciones de Rancagua por un fallo de segundo grado el cual revocó la sentencia de primera instancia dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua que acogió la demanda infraccional intentada por SERNAC en contra de Car S.A. (Ripley).

Hechos

“Vistos:

(...)

Expone que el Servicio, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley 19.496 tomó conocimiento de los hechos denunciados a partir del reclamo efectuado por la consumidora doña Sonia Elizabeth Lobos Greig, presentado con fecha 22 de octubre del año 2018, quien dio cuenta de ser cliente de la empresa Ripley Car S.A. —en adelante, la empresa— para el producto tarjeta de crédito, señalando que el 8 de octubre de 2018, se registró en su cuenta un avance desconocido y no autorizado por ella, por un monto de \$1.000.000 cargado a su tarjeta de crédito MasterCard, asociada al proveedor.

Explicó que, previamente, ella publicó la venta de enseres a través de un portal de internet, siendo contactada por un supuesto interesado, acordando el precio y el pago a través de depósito o transferencia, sin embargo, refiere que el supuesto comprador le manifestó haber efectuado, aparentemente, una transferencia por error por una suma que ascendía \$1.000.000, monto que la afectada transfirió a la cuenta de una tercera persona.

Posteriormente se dio cuenta que esa suma correspondía al avance de dinero desde la tarjeta de crédito y que, mediante engaño, se le hizo creer que era un depósito accidental de un tercero. Ante lo anterior, la consumidora se dirigió a la empresa proveedora con la finalidad de anular la operación, a lo cual no se accedió, argumentando que la operación se concretó con el uso de su clave y los fondos se traspasaron a una cuenta de titularidad de la propia afectada. Argumenta que la veracidad de lo anterior se advierte al iniciarse una causa criminal en la que hubo formalización de la investigación.

La consumidora afectada se dirigió ante el Servicio con la finalidad de mediar ante el proveedor, negándose la empresa a la anulación solicitada.

El 30 de noviembre de 2018, el Servicio interpuso denuncia infraccional en contra de la empresa ante el Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua, por vulneración a las normas de seguridad en el consumo que establece la Ley 19.496, acción que prosperó en primera instancia, acogiendo la denuncia infraccional y condenando a la denunciada al pago de una multa de cinco unidades tributarias mensuales, accediendo a la demanda civil, ordenando al proveedor a eliminar —de la cuenta de la tarjeta de crédito de la demandante— el monto del avance en efectivo impugnado y todos los cargos, gastos de administración, impuestos, reajustes y/o intereses asociados, así como de cualquier registro o base de datos y, además al pago de \$1.000.000 como indemnización por daño moral. El 14 de octubre de 2020, la Corte de Apelaciones de Rancagua revocó íntegramente la sentencia de primera instancia.”.

Cuestión Jurídica

El Servicio Nacional del Consumidor fundamentó el recurso de queja presentado en dos infracciones:

En primer lugar, alega una supuesta infracción de ley al haberse invertido la carga de la prueba, pues según este, es la denunciada la que debe probar la adopción de medidas para evitar fraudes, pero en este caso se estimó que el hecho de que el dinero, obtenido mediante un crédito que la demandante dice no haber solicitado, se transfiriera de la tarjeta de crédito a otra cuenta de la propia parte, importa que la denunciada adoptó las precauciones necesarias en la transferencia de dichos fondos, pues, en definitiva, el crédito supuestamente no solicitado no se transfirió a un tercero, sino a una cuenta de la propia demandante, desechando así la ocurrencia de una operación sospechosa, a lo que se suma el envío de un mensaje de texto el mismo día, dando cuenta del avance en efectivo transferido a su cuenta, siendo un hecho no discutido que fue la propia demandante quien, luego de ello, transfirió tales fondos a la cuenta de un tercero, producto de un fraude telefónico.

En segundo lugar, el Servicio fundó el recurso en una discrepancia con la valoración o apreciación de la prueba efectuada por los sentenciadores, predicamento que, sin perjuicio de ser del todo ajeno a un recurso de esta naturaleza, tampoco resulta ser cierto, por cuanto no desatendieron el mérito del proceso ni las reglas de la sana crítica. En efecto, el fallo no desatiende el hecho de que la denunciante haya formulado una denuncia de carácter penal, ni que haya sido víctima de un fraude telefónico, sino que lo relevante al resolver fue que la disposición patrimonial que produjo el perjuicio en el patrimonio de la actora, se produjo por un acto propio y desde su Cuenta RUT del Banco del Estado—que no es administrada por la denunciada—, inducido por el engaño de un tercero y no por la vulneración de los medios de seguridad de la casa comercial demandada.

Decisión

La Corte Suprema rechazó el recurso de queja señalando que la empresa logró demostrar que en la transacción se emplearon las medidas de seguridad, como son la claves para acceder a la cuenta del cliente y la clave posterior de seguridad para realizar un transacción, siendo aquello su obligación. Además, el dinero producto del avance no fue depositado en la cuenta de un tercero sino en la cuenta rut que la cliente mantenía en el Banco del Estado, lo que desde luego no puede ser calificado como una operación sospechosa, pues el flujo de dinero se produce entre cuentas de la propia consumidora.

Luego, agregó que, la propia denunciante, al estampar su denuncia ante el Ministerio Público, reconoció que la empresa le envió el día 8 de octubre de 2018 un mensaje de texto avisando del

avance en efectivo depositado en su cuenta, medida de resguardo que exonera al banco de responsabilidad por la transferencia de dinero. A lo anterior, cabe agregar que la propia víctima fue quien voluntariamente transfirió, desde su propia cuenta bancaria, la suma que reclama como defraudada, hacia la cuenta de un tercero, operación en que la denunciada no tuvo participación. Asimismo, la disposición patrimonial se debió a que la víctima, de manera negligente, no revisó el origen del abono del millón de pesos de su cuenta.

En la decisión, la Corte indica que el perjuicio denunciado por la consumidora no deriva de la operación de crédito de dinero aparentemente desconocida a su respecto, sino que deriva de una *"mise en scène"* creada por terceros con la intención de defraudarla, y que la llevó, aparentemente por error, a efectuar voluntariamente una transferencia electrónica de dinero desde su cuenta bancaria a la de un tercero, sin que en dicha operación y ardid hubiese participado, de manera alguna, la empresa denunciada y demandada, de forma tal que no se advierte error en lo resuelto por los sentenciadores del fondo.

Comentario

Este caso, se refiere al deber de diligencia que debe tener una empresa al transferir fondos y otorgar créditos, fallando que no se puede hacer cargo del destino que tiene esos fondos cuando el consumidor dispone de ellos. Así mismo, reitera el deber que tienen los consumidores de informarse respecto del traspaso de créditos y avances en efectivo antes de realizar transferencias, pero no se hace cargo de si el consumidor autorizar o no el avance en efectivo que fue realizado a su cuenta personal.