

Santiago, a tres de diciembre de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, a excepción de los motivos cuarto, quinto y sexto, que se eliminan.

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

PRIMERO: Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor presentó denuncia infraccional en contra de Promotora CMR Falabella S.A., argumentando que la denunciada entregó una respuesta insatisfactoria e insuficiente al reclamo formulado por el consumidor [REDACTED] quien relató que en horas de la noche del 31 de marzo de 2019 recibió un mensaje en su teléfono celular, alertándolo sobre una compra realizada a través de internet, la que él desconoció; no obstante ello, añade, la denunciada rechazó el reclamo del consumidor, afirmando que las compras objetadas, que en realidad son dos, fueron realizadas a través de la plataforma de la empresa, siendo debidamente aprobadas con los datos privados de la tarjeta del titular y o de su adicional, entregándose los datos de identificación y claves respectivos.

SEGUNDO: Que, a fojas 67 de autos rola la declaración de don [REDACTED] quien señala que alrededor de las 22:53 horas, del 31 de marzo de 2019, mientras conducía un vehículo en dirección a su domicilio, recibió un mensaje de texto en su teléfono celular, alertándolo de una compra hecha por internet, con su tarjeta de crédito CMR Falabella; ya que estaba llegando a la casa, le avisó a su esposa y le pidió que ella llamara al servicio al cliente de tal empresa y, al hacerlo, le informaron que había una segunda compra, las que ella solicitó bloquear, dejando sin efecto ambas operaciones. Añade que, durante el mes de abril, le llegó una comunicación a su correo electrónico en la que le informaban que los mencionados cargos reclamados, por un total de \$664.940, no serían rebajados de la cuenta, ya que fueron aprobados correctamente con la información personal y datos privados de la Tarjeta CMR Falabella, que se encontraba activa. Calificó lo sucedido como algo irregular y dijo que *“nunca mi esposa ni yo realizamos compras vía internet, no tenemos clave de internet para efectuar compras a través de esa vía”*, agregando que esto le ha significado perder tiempo y dinero, y que, a pesar de su reclamo, le aplicaron el monto de las compras a su cuenta, no obstante que él pidió que ello no se realizara.

TERCERO: Que, a fojas 89 de autos consta declaración indagatoria formulada por el abogado Christian Vásquez Vásquez, en representación de Promotora CMR Falabella, indicando que las transacciones cuestionadas fueron realizadas a través de Falabella Internet y que los productos comprados fueron enviados a [REDACTED]



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTXBLXKCXQ

██████████ a nombre de doña ██████████ lo que se produjo después que las compras fueran aprobadas con los datos privados de la tarjeta del titular y o de la persona adicional de ella.

Consta también que a fojas 103 de autos rola el acta que da cuenta de lo obrado en el comparendo de conciliación, contestación y prueba, realizado el 26 de abril de 2022, oportunidad en la cual la denunciada contestó mediante una minuta cuyo texto consta fojas 92 y siguientes. En este documento se señala por la denunciada que frente al reclamo hecho por don ██████████ quien objetó dos compras realizadas en el sitio web de Falabella.com, a él se le respondió que su reclamo no sería acogido, pues se llegó a la conclusión que las compras objetadas fueron debidamente aprobadas con la información personal del titular y datos privados de la tarjeta, no existiendo un patrón de fraude. Reiteró que los productos comprados mediante las transacciones cuestionadas fueron enviados al domicilio ubicado en calle ██████████, siendo despachados a nombre de doña ██████████ persona que tiene el mismo apellido que el de la titular de la tarjeta adicional registrada, lo que le fue informado al denunciante mediante carta respuesta.

Añade que, por otra parte, el reclamante afirmó que ni él ni su esposa realizan compras por internet y que no tienen las claves necesarias para realizar ese tipo de transacciones; no obstante, cuestionó lo dicho y acompañó copias de estados de cuenta, en los que sí se registran transacciones efectuadas por esa vía, por la propia tarjetahabiente adicional, realizadas en forma previa y no objetadas, por lo que concluyó que no es efectivo que nunca antes habían realizado compras por esa vía.

Estima que, en el presente caso, estamos ante una situación de conflicto entre el titular de la tarjeta y la persona adicional autorizada a emplearla, no produciéndose así la situación descrita en la denuncia.

CUARTO: Que, a fojas 98 y siguientes rolan copias de Estados de Cuenta del cliente ██████████ referidos a una tarjeta VISA CMR Falabella, en los cuales consta que el 07/11/2016 se registra una compra en Falabella Internet, por el monto de \$240.980.- pagadero en cuatro cuotas de \$64.877, cada una, a contar de diciembre de 2016, efectuada con la tarjeta "Adicional 1", cuyo número termina en 6770.

A su turno, a fojas 104 consta Informe Técnico de Fraude, referido a la denuncia hecha por don ██████████ quien desconoce dos operaciones efectuadas el 31 de marzo de 2017, a las 17:18:48 y a las 22:52:57 horas, por el monto de \$280.970 y \$383.970, respectivamente, las que fueron realizadas a través de Falabella internet, empleando la tarjeta 499847xxxxxx6770, señalándose -a fojas



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTXBLXKCXQ

105- que las transacciones se ejecutaron ingresando al portal de compras de Retail Falabella.com; que las transacciones fueron realizadas con despacho a la dirección [REDACTED] a nombre de [REDACTED] mismo apellido del adicional de la cuenta con validación automática, cuyo nombre es [REDACTED] señalándose allí otros datos personales de su individualización. Las conclusiones del informe son: *“Podemos concluir que las transacciones objetadas no presentan anomalías en su ejecución. Compras son efectuadas desde una sesión Falabella.com con los datos en relación al adicional de la cuenta; en base a esta información, no existe patrón de fraude.*

Finalmente cabe mencionar que es de exclusiva responsabilidad del titular y/o adicional, tanto el uso de sus cuentas CMR como de sus claves, asimismo del ambiente web y/o Aplicación Banco Falabella, así como también de informarse sobre los términos y condiciones de los comercios en las que las utiliza.”.

QUINTO: Que, con la prueba incorporada en estos autos, apreciada de conformidad con las reglas de la sana crítica, no es posible tener por establecido que la denunciada haya incurrido en alguna conducta vulneradora de los derechos del consumidor a los que se refiere la denuncia interpuesta en autos.

En efecto, no se encuentra acreditado que las operaciones de compra cuestionadas sean consecuencia de una acción fraudulenta en perjuicio del consumidor ni tampoco que la denunciada haya desestimado infundadamente los reclamos de aquel, pues la respuesta entregada para negar el reclamo resulta no solo plausible sino que se ajusta de mejor manera a lo que parece ser lo que efectivamente sucedió en la especie, esto es, a un uso por parte del tarjetahabiente adicional que no fue informado o no consentido por el titular de la línea de crédito involucrada.

No puede desatenderse que a pesar de la versión del consumidor, quien afirmó que ni siquiera tenía habilitada la posibilidad de realizar compras a través de internet, sucede que mediante documentos no objetados ya mencionados, la denunciada demostró que en los estados de cuenta del consumidor sí existe al menos una operación de compra realizada a través de internet, en el sitio de Falabella.com, la que fue hecha con los datos de la misma tarjeta que se empleó en las compras ahora cuestionadas, todo lo cual desmerece la credibilidad del denunciante.

Si a ello se suma que las operaciones desconocidas por el consumidor aparecen realizadas por una tarjeta adicional a la del cliente reclamante, que se encuentra extendida a nombre de una persona cuyo apellido coincide con el de la persona destinataria de las compras dubitadas, se torna menos convincente la denuncia del cliente en cuyo favor dedujo la denuncia el Servicio Nacional del Consumidor.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTXBLXKCXQ

No alteran las anteriores conclusiones que el cliente y tarjetahabiente titular haya desconocido las operaciones cuestionadas, pues las mismas aparecen realizadas por el tarjetahabiente adicional o por alguien cercano a él, quien para comprar lo hizo entregando todas las credenciales de identificación necesarias para las compras que el titular desconoce, datos que debían ser custodiados por los tarjetahabientes.

En estas circunstancias no es posible tener por acreditados los hechos materia de la presente denuncia y, ante tal escenario fáctico, forzoso resulta concluir que no puede prosperar la denuncia interpuesta, debiéndose por ello absolverse a la denunciada.

SEXTO: Que, la prueba aportada por las partes ha sido analizada de conformidad a las reglas de la sana crítica y la que no se ha señalado de manera pormenorizada en nada altera las conclusiones precedentes.

Por estas consideraciones y visto también lo establecido en la Ley N°19.496 y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N°18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veintitrés de agosto de dos mil veintidós, escrita de fojas 122 a fojas 128, en cuanto por ella se acogió la denuncia de fojas 1 y se condenó a Promotora CMR Falabella S.A. a pagar una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales por infringir el artículo 3 letras a) y d) de la Ley N°19.496 y, en su lugar se declara que no se hace lugar a la referida denuncia y, en consecuencia, se absuelve a la referida denunciada, dejándose sin efecto la multa impuesta.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro Juan Ángel Muñoz López.

Rol N°1567-2023 – Policía Local

Pronunciado por la Decimocuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los ministros señora María Teresa Díaz Zamora, señor Juan Ángel Muñoz López y abogada integrante señora María Fernanda Vásquez Palma.

No obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, no firma la señora Vásquez por encontrarse ausente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTXBLXKCXQ



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HTXBLXKCXQ

Pronunciado por la Decimocuarta (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Maria Teresa Diaz Z., Juan Angel Muñoz L. Santiago, tres de diciembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a tres de diciembre de dos mil veinticinco, 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>

Código: HTXBLXKCXQ