

Rol N° 11.388-2017-3

Ñuñoa, quince de marzo de dos mil dieciocho



**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, este proceso se inició a **fs. 5**, por querrela interpuesta por **RAQUEL DEL CARMEN DOMINGUEZ MOLINA**, kinesióloga, cédula identidad N° 7.385.265-K, domiciliada en calle Alcalde Jorge Monckeberg N° 1340, Dpto. 43, comuna de Ñuñoa, representada judicialmente por los abogados **LEONARDO CONDE ABELIUK**, cédula de identidad N° 15.643.632-1, y **CLAUDIO AGÜERO SEPÚLVEDA**, cédula de identidad N° 16.148.191-2, ambos con domicilio en calle Bandera N° 537, oficina 33, comuna de Santiago; en contra de **"COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA" (COOPEUCH)**, Rut 82.878.900-7, sociedad del giro financiero, representada para estos efectos por su gerente general **SIRIA TERESA JELDES CHANG**, cédula de identidad N° 6.373.247-8, ambos domiciliados en Av. Irarrázaval N° 3031, comuna de Ñuñoa. Funda su acción por infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 04 de julio de 2016, efectuó los trámites necesarios para proceder al cierre de su tarjeta de crédito MasterCard internacional número 518477223300018682; emitida por "COOPEUCH" la cual nunca utilizó, no obstante ello le efectuaban cobros por mantención de la misma. Sostiene que en el mes de diciembre de ese mismo año comenzó a recibir llamadas telefónicas desde una empresa de cobranza por una supuesta deuda vigente por la suma de \$57.074 relacionada con una compra internacional. En razón de lo anterior concurrió personalmente a la sucursal de la querrellada y en dicha oportunidad el ejecutivo que la atendió le informó que la tarjeta de crédito en cuestión nunca fue cerrada y que, además, se había realizado una compra en el extranjero con el plástico, a pesar de que lo habría destruido el mismo día que solicitó el cierre. Debido a esto tuvo que solicitar nuevamente el cierre de la tarjeta y llenar un formulario de desconocimiento de deuda, así quedaría solucionado el problema. Indica que en fechas posteriores le enviaron correos electrónicos exigiendo el pago de lo adeudado por parte del departamento de cobranza de la empresa y los llamados tampoco cesaron. Agrega, que el 13 de febrero del 2017 recibió en su domicilio carta firmada por la gerencia de normalización y cobranzas de "COOPEUCH",

CONFORME CON SU ORIGINAL



comunicándole que mantenía una deuda vigente y que enviarían próximamente los antecedentes al Boletín Comercial. Por último, señala que los correos electrónicos continuaron enviándose en el mismo tenor, así como los llamados telefónicos, hasta el mes de marzo de ese año. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación dedujo demanda civil en contra de la automotora signada, solicitando que sea condenada al pago de \$20.000.000.-, por daño moral; más intereses y reajustes, con expresa condenación en costas. El libelo fue rectificado a **fs. 24** y aparece válidamente notificado a **fs. 29**.

**SEGUNDO:** Que, a **fs. 33**, comparece Rodrigo Silva Iñiguez, cédula de identidad N° 8.988.116-1, en su calidad de gerente general de "COOPEUCH", señalando, grosso modo, que su representada cumplió a cabalidad el contrato de apertura de crédito con la socia; el problema ocurrió porque ésta no concurrió a formalizar y dar de baja la tarjeta en las oficinas de la empresa. Agrega que se siguieron los procedimientos pertinentes del reclamo. La socia aparece sin deuda, ya no se encuentra en "DICOM" y su nombre no aparece en el Boletín Comercial. Reitera, que todo inició por no cerrar o formalizar la dada de baja de la tarjeta por parte de la socia. Sostiene, que de acuerdo a la cláusula vigésimo octavo del contrato de apertura de crédito suscrito entre la socia y la Cooperativa, ésta faculta expresamente al proveedor para proporcionar la información de la deuda a "DICOM" y, asimismo, autoriza que "COOPEUCH" utilice empresas externas de cobranza para cobrar la deuda, cumpliendo aquéllas siempre con las regulaciones de la ley, siendo su representada un fiel supervisor de que se cumpla la normas. Por último, insiste, que todo el problema fue porque la socia no formalizó o dio de baja la tarjeta de forma correcta, sin embargo, ella ya no está en "DICOM" ni aparece en el Boletín Comercial. Además, tiene una acreencia a su favor.

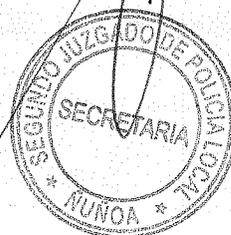
**TERCERO:** Que, a **fs. 251**, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia del abogado Claudio Agüero Sepúlveda, en representación de la querellante y demandante Raquel Domínguez Molina; y de la abogada Solange Bauza Iduya, representando a la querellada y demandada "COOPEUCH". La actora ratificó las acciones impetradas y solicitó que sean acogidas en todas sus partes, con expresa condena en costas. La contraria, a su turno, previo a su contestación, opuso incidente de incompetencia absoluta del Tribunal, suspendiéndose la audiencia. De este modo, a **fs. 252**, la actora evacuó

CONFORME CON SU ORIGINAL



traslado allanándose a la petición. Con todo, a **fs. 255**, se resolvió el incidente promovido, rechazándolo de plano. Luego, la demandada dedujo reposición a **fs. 257**, la cual también fue rechazada a **fs. 264**. Por lo que se continuó con el comparendo, a **fs. 269**, con la asistencia de la egresada de Derecho Andrea Barraza Sánchez, representando a la querellante y demandante, mientras que el abogado Aldo Díaz Canales a la contraria. En dicha oportunidad, la demandada contestó por escrito acciones deducidas en su contra, según consta a **fs. 220**. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo. En cuanto a la prueba documental, la demandante reiteró antecedentes incorporados de **fs. 1 a 4**. La demandada también aportó documentos que rolan de **fs. 138 a 219**. Es dable puntualizar, que los documentos fueron objetados y observados por ambas partes a **fs. 273 y 276**, respectivamente. En relación con la prueba testimonial, sólo la parte de "COOPEUCH" rindió, conforme a lista de **fs. 220**, y consistió en los dichos de Rodrigo Javier Silva Peralta, chileno, 59 años de edad, empleado, casado, cédula de identidad N° 8.524.585-6, domiciliado en Av. San Carlos de Apoquindo N° 915, comuna de Las Condes; y Luis Alfonso Valdebenito García, chileno, 30 años de edad, ingeniero comercial, soltero, cédula de identidad N° 16.675.865-3, con domicilio en calle Manuel de Salas N° 655, Dpto. 146, comuna de Ñuñoa. Cabe hacer presente que ambos testigos fueron tachados por la demandante en virtud de lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, quedando la inhabilidad alegada para ser resuelta en definitiva. Pues bien, cabe hacer presente que la prueba rendida en el juicio deberá ser apreciada de conformidad a las reglas de la sana crítica y no según la prueba legal o tasada. En tal sentido, aun cuando quien declara en autos pudiere tener un vínculo de subordinación o dependencia evidente, por tratarse de trabajadores remunerados por la parte que los presenta en calidad de testigos, careciendo, en tal caso, de imparcialidad; con el solo objeto de esclarecer los hechos investigados, se procederá a rechazar las tachas promovidas en contra de ambos y se admitirán sus testimonios en el juicio. A mayor abundamiento, en razón de la materia del caso de marras, ninguna causal de inhabilidad (sea relativa o absoluta) contemplada en la ley general puede ser sopesada de igual forma para un tipo de procedimiento especialísimo y que recae en esta sede jurisdiccional, más aun teniendo presente que se hace necesario recabar la mayor cantidad de fuentes de información a fin de solucionar el conflicto de fondo. No formularon peticiones. Se dio por evacuado

CONFORME CON SU ORIGINAL



el comparendo para todos los efectos legales, quedando los autos para dictar sentencia a **fs. 281**.

**CUARTO:** Que, con la querrela de fs. 5, rectificadas a fs. 24, acorde al análisis de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas tenidas a la vista, habida cuenta del relato de los testigos y demás antecedentes allegados al proceso, que este sentenciador aprecia y pondera de conformidad a los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados; ha arribado a la convicción que la acción infraccional impetrada por doña Raquel Domínguez Molina carece de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar en forma fehaciente e indubitada la veracidad de las infracciones que le imputa al proveedor "COOPEUCH". A mayor abundamiento, no consta en autos ninguna prueba determinante e irrefutable que corrobore a ciencia cierta y sin lugar a equívocos las imputaciones formuladas en contra de la Cooperativa, al punto que la escasa prueba rendida por la actora fue desvirtuada y desacreditada convincentemente por la contraria. En este sentido, ha quedado demostrado lo siguiente: **(i)** la Sra. Domínguez Molina si bien es cierto en julio de 2016 concurrió a una sucursal de la empresa en cuestión a cerrar su tarjeta de crédito "MasterCard", nunca terminó el proceso formal de cierre, conforme a contrato suscrito, razón por la cual su cuenta siguió abierta aun cuando no tuviera movimientos; **(ii)** es efectivo que a partir de diciembre de ese mismo año comenzó a recibir llamados telefónicos y correos electrónicos por parte de una empresa de cobranza (autorizada por la Cooperativa) exigiendo el pago de una deuda que la actora desconocía, pues se trataba de una compra efectuada en el extranjero. Pero, una vez gestionado el reclamo, no obstante que la cuenta asociada a la tarjeta nunca fue cerrada, conforme a lo señalado en el punto anterior, el proveedor asumió el costo de la operación desconocida y eliminó la deuda del sistema; **(iii)** en este contexto, solucionado internamente por "COOPEUCH" el problema generado por el incumplimiento de la propia socia, a la fecha esta última mantiene a su disposición un saldo a favor por concepto de remanentes de la empresa; y **(iv)** sin perjuicio de todo lo anterior, este juzgador estima pertinente enfatizar, que sobre el informe de deudas (fs. 1) aun cuando aparece emitido con fecha 12 de mayo de 2017, en la parte inferior, sección "NOTAS", punto 2.-, dice: *"Los saldos contenidos en este informe corresponden a los entregados por el banco respectivo a la SBIF en su último estado **y no necesariamente reflejan la***

CONFORME CON SU ORIGINAL



**liquidación definitiva de deuda practicada a la fecha antes señalada.**

En consecuencia, a la fecha de presentación de la querrela introductoria del caso sublite, esto es, 02 de junio de 2017, la supuesta deuda, que habría gatillado en doña Raquel Domínguez Molina la imperiosa necesidad de accionar en contra de "COOPEUCH", había sido eliminada y asumida por la misma empresa, pese a que la propia querellante no había dado cumplimiento al protocolo de cierre de cuenta, el cual tuvo a su disposición desde el momento que aceptó y firmó el contrato de apertura de crédito con el proveedor denunciado. Por tanto, no cabe sino concluir que deberá dictarse sentencia absolutoria.

**QUINTO:** Que, atendida la conclusión a que ha arribado este sentenciador y que se deja expuesta en el considerando precedente, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el primer otrosí de fs. 5 y rectificadas a fs. 24, deberá ser rechazada, sin costas.

**Y TENIENDO PRESENTE:** estas consideraciones y, además, lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y artículos 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

**SE DECLARA:**

1.- Que, **se rechaza** la tacha opuesta en contra del testigo Rodrigo Javier Silva Peralta.

2.- Que, **se rechaza** la tacha opuesta en contra del testigo Luis Alfonso Valdebenito García.

3.- Que, **no ha lugar** a la querrela infraccional de lo principal de fs. 5, rectificadas a fs. 24. En consecuencia, se absuelve a **"COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA", (COOPEUCH)**, representada legalmente por **SIRIA TERESA JELDES CHANG**, de toda responsabilidad en los hechos investigados en esta causa.

4.- Que, **se rechaza** la acción civil incoada por el primer otrosí de fs. 5, rectificadas a fs. 24.

CONFORME CON SU ORIGINAL

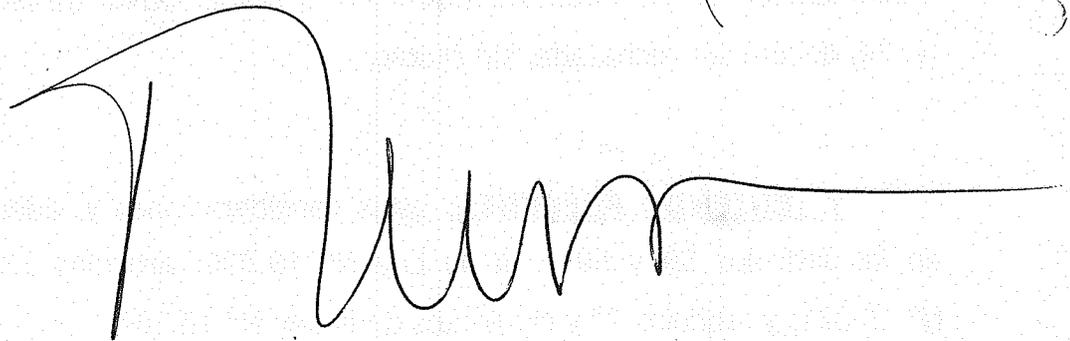


5.- Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

**JSC/Rol N° 11.388-2017-3**

**PRONUNCIADA POR LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, JUEZA (S)  
DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA  
SRA. DANITZA REYES PAVEZ, SECRETARIA ABOGADA (S).-**



CONFORME CON SU ORIGINAL

