Ciento dieciseis — 116

REGISTRO DE SENTENCIAS
10 JUL. 2019
REGION DE ANTOFAGASTA

En Tocopilla, a veintiocho de marzo del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 1579-2018 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una denuncia y demanda civil por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 06 de julio del año 2018, que rola a fs. 1 y siguientes de autos, por doña DAYANA CAROLA SILVA PALLERES, ingeniera en administración de empresas, cédula nacional de identidad N° 14.557.256-8, domiciliada en pasaje Algarrobo N° 1486 de esta ciudad, en contra del proveedor COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LTDA. (COOPEUCH), RUT N° 82.878.900-7, representada por el administrador del local o jefe de oficina don Rodrigo Silva Iñiguez, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 1999-D de esta ciudad.

A fojas 48 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de ambas partes.

A fojas 145 se piden los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

A) En cuanto a la excepción de prescripción de lo principal de fs. 38

PRIMERO: Que, la parte denunciada y demandada civil ha opuesto, a fs. 38, la excepción de prescripción de la acción intentada, señalando que, desde la fecha en que ocurrieron los hechos a la fecha en que se presentó la querella infraccional (sic) y la demanda de autos, han transcurrido en exceso el plazo de seis meses que prescribe el art. 26 de la ley del Consumidor por lo que es procedente acoger la excepción de prescripción.

Señala que de la propia y simple lectura de la querella (sic) de autos, se acredita que la actora tomó conocimiento el 19 de julio del 2017 , mediante un llamado telefónico de parte de Coopeuch del hecho relacionado con compra de su tarjeta de crédito en el extranjero; que luego interpone un reclamo ante el Sernac por tal situación con fecha 23 de agosto del 2017; que, luego vuelve a interponer reclamo ante el Sernac por los mismos motivos anteriores con fecha 27 de diciembre del 2017, alegando que se había generado un pagaré por $1.048.023.- y que la querella infraccional (sic) y la demanda de autos son presentados con fecha 06 de julio del

Cuarto Juzgado — 11

2018.

SEGUNDO: Que, habiéndose dado traslado a la denunciante y demandante civil, esta pide que no se acoja la prescripción pues el último reclamo fue ingresado al Sernac con fecha 27 de diciembre del 2017 y la respuesta por Coopeuch fue de fecha 09 de enero del 2018, por lo que la presentación de la denuncia fue realizada dentro de plazo legal.

TERCERO: Que, en la especie y para resolver la excepción opuesta, no son hechos controvertidos por las partes los siguientes: a) que con fecha 18 y 19 de julio del 2017 se realizaron dos compras en el extranjero usando la tarjeta de crédito N° 5184971000229293 proporcionada por la denunciada a la actora; b) que la denunciada informó a la actora con fecha 19 de julio del 2017 de dicha circunstancia; c) que la actora presentó con fecha 23 de agosto del 2017, un reclamo en Sernac N° R2017W1681872, que rola a fs. 15, respecto del uso fraudulento de la tarjeta de crédito, el que fue respondido por la denunciada con fecha 06 de septiembre del 2017 a fs. 16, indicando que serían reversados los montos involucrados en el uso fraudulento, terminando el reclamo con fecha 08 de septiembre del 2017; d) que con fecha 13 de diciembre del 2017, la denunciada traspasó a cartera vencida la deuda existente en la tarjeta de crédito antes mencionada, según documento de fs. 31; e) que la actora tomó conocimiento de dicha circunstancias y sus pormenores, con fecha 27 de diciembre del 2017 y que en esa misma fecha presentó otro reclamo en Sernac N° R2017W1928322, fs. 18, el que fue contestado por la denunciada con fecha 09 de enero del 2018, fs. 31, terminando el reclamo con fecha 22 de enero del 2018 y f) la denuncia y demanda civil fue presentada con fecha 06 de julio del 2018, versando sobre los hechos contenidos en ambos reclamos y notificada a la denunciada y demandada civil con fecha 20 de julio del 2018, según atestado de fs. 37.

CUARTO: Que, el artículo 26 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, modificado por la Ley N° 20.055, en sus incisos primero y segundo señala que: "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el

caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."

QUINTO: Que, como ya se ha indicado, la denunciante y demandante civil ha accionado en base a todos los hechos descritos en ambos reclamos, como una sola unidad, es decir desde aquellos ocurridos con fecha 18 de julio del 2017 hasta el día 13 de diciembre del mismo año, pero los dos reclamos administrativos no versan sobre los mismos hechos, pese a estar relacionados, como se desprende de la materia de los mismos, lo que origina que deban resolverse en forma separada para los efectos de la presente excepción.

Así, en lo que respecta a los hechos ocurridos desde el día 18 de julio del 2017, contenidos en el reclamo N° R2017W1681872 de 23 de agosto del 2017, terminado con fecha 08 de septiembre del 2017, relativos al uso fraudulento de una tarjeta de crédito de la denunciante y la reversa de los cargos por dicho uso, el plazo para realizar la denuncia en sede judicial, incluyendo la suspensión por la formulación del reclamo, vencía el día 05 de febrero del 2018, por lo que a la fecha de presentación de la presente denuncia, es decir, el día 06 de julio del 2018, se encontraba evidentemente prescrita, debiendo acogerse la excepción de prescripción en forma parcial respecto de los hechos indicados.

Así, en lo que respecta a los hechos ocurridos desde el día 13 de diciembre del 2017, contenidos en el reclamo N° R2017W1928322 de 27 de diciembre del 2017, terminado con fecha 22 de enero del 2018, relativos a la declaración de deuda vencida de la tarjeta de crédito y la generación de un pagaré por la misma, el plazo para realizar la denuncia en sede judicial, incluyendo la suspensión por la formulación del reclamo, vencía el día 09 de julio del 2018, por lo que a la fecha de presentación de la presente denuncia, es decir, el día 06 de julio del 2018 no se encontraba prescrita, debiendo rechazarse en forma parcial la excepción de prescripción opuesta respecto de los hechos indicados.

B) **En la parte infraccional**

SEXTO: Que se ha instruido la presente causa a fin de determinar la efectividad de la denuncia de fs. 1 presentada por doña DAYANA CAROLA SILVA PALLERES en contra del proveedor COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LTDA. (COOPEUCH) en la que el denunciante expresa que el día 19 de julio del 2017 recibió un llamado de la unidad de Fraude de Coopeuch consultándole si se encontraba en el país y si había

realizado compras en EE.UU., puesto que registraba tres transacciones realizadas con su trajeta de crédito N° 5184971000229293 , dos de las cuales fueron positivas y una rechazada, procediendo a bloquearla vía telefónica, indicándole que debía realziar un reclamo por los cargos. Agrega que en la oficina de Tocopilla lo ingresan con el código cas N° 111848-Y4D4G6, recibiendo respuesta el 25 de julio del 2017, donde dicen que las compras fueron realizadas con la tarjeta original, adjuntando el voucher y que además por via telefónica le indicaron que debía cancelar dichas compras puesto que no tenía seguro contra fraude contratado.

Indica que por ello, con fecha 23 de agosto del 2017, realizó reclamo ante Sernas N° R2017W1681872, accediendo en este caso Coopeuch a reversar dichos cargos.

Agrega a continuación, que, sin embargo, desde los hechos antes descritos, transcurrió un tiempo más que considerable, no siendo además posible efectuar pago toda vez que no tiene oficina comercial en Tocopilla, (solo venta, sin caja recaudadora), solo se puede realizar pago por internet, siendo el total del pago mínimo la suma de $323.066.- lo cual no era posible toda vez que su pago mensual no excedía los $65.000.- entre enero y junio del 2017. Hace presente que Internet no permitía pagos inferiores a la suma indicada, algún tipo de abono u otro monto, debiendo asumir el costo adicional del viaje a otra ciudad para abonar a la deuda total. Señala que con fecha 26 de septiembre del 2017 ingresó nuevo requerimiento a la Cooperativa solicitando poder efectuar un pago parcial, lo que le indicaron que hasta el día 27 de septiembre del 2017 podía realizar un pago de $158.952.- es decir, solo un día, enviando la respuesta a su correo laboral, no pudiendo leer el mismo. Luego de ello, reincorporada a sus funciones, señala que intentó hacer el abono pero no pudo. Agrega que la situación respecto del pago mínimo de $323.066.- recién se regularizó en el estado de cuenta del mes de octubre del 2017, con un monto mínimo de pago de $92.704, el cual por motivos personales no pudo realizar.

Señala que con fecha 16 de diciembre del 2017, realizó un pago a su tarjeta de crédito vía servipag de $167.497.- pero que al realizar una llamado a la Cooperativa el día 27 de diciembre del 2017, le indican que el día 13 de diciembre del 2017, sin previo aviso ni notificación, se le cursó un crédito de consumo por la suma de $1.048.023.- atendido a que la deuda estaba vencida situación contraria a su juicio de lo que establece la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Atendido ello, indica que solicitó a través de Sernac con fecha 27 de diciembre del 2017 que reversara dicho crédito para seguir pagando en forma mensual la tarjeta de crédito y le indicaran que sucedió con el abono de 16 de diciembre del 2017 y que se le realizaran los descuentos correspondientes a gastos de cobranza, intereses y demás puesto que el tema se vio dilatado ante la negativa de la Cooperativa de asumir que la tarjeta de crédito había sido clonada.

Señala que la Cooperativa ha incurrido en una grave infracción toda vez que actuó fuera del plazo establecido en la ley, en forma unilateral y abusiva, sin previa notificación de la acción que seguirían, sin otorgar las facilidades, plazos y medios de pago expeditos ante una situación como la clonación de una tarjeta de crédito. Existiendo un claro desinterés en solucionar el problema, toda vez que solo reaccionaban a sus requerimientos, generando considerable desgaste, pérdida de tiempo y costos diversos asociados. Señala que para solucionar, el día 26 de enero debió recurrir a una compra de cartera con el Banco BBVA, para que dicha deuda no pasara a castigada, pagando la totalidad de sus productos con Coopeuch, entre ellos el crédito de consumo por deuda vencida, lo que aumento la deuda inicial y su nivel de endeudamiento.

Termina señalando que la denunciada, incurrió en infracción al art. 3, art. 12 letras a) y b) y art 23.

SEPTIMO: Que, a fs. 38, en el primer otrosí, rola contestación escrita de la denuncia, por medio de la que la denunciada solicita se rechace la denuncia formulada, indicando, que el día 14 de agosto del 2014, la demandante celebró un contrato de apertura de tarjeta de crédito con la denunciada, por el cual se le otorgo un plástico Mastercard Coopeuch N° 5184971000229293. Agrega que con fecha 19 de julio del 2017, la unidad de fraudes de Coopeuch detecta la realización de 3 compras en Estados Unidos, 2 de las cuales fueron aceptadas y una rechazada, por un monto de U$264,72.- equivalentes a $171.539.- Señala que con fecha 3 de agosto del 2017, la actora interpone reclamo ante el Sernac, respondiendo Coopeuch con fecha 06 de septiembre del 2017 decidiendo que los montos reclamados serán reversados en el mismo mes de septiembre y que se verán reflejados en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del mes de septiembre del 2017, el que se reflejaría en la cuenta del mes de septiembre, donde se procede a la rebaja del monto de la compra en el extranjero, quedando claro que el reclamo de la actora surtió efecto y que le hicieron el reverso indicado. Señala que es el actuar de la demandante el que

no fue claro, pues al parecer no verificó en sus estados de cuenta nacional de su tarjeta de crédito que ya se había efectuado el desembolso y siguió reclamando tanto en Coopeuch y en Sernac, dejando de pajar la tarjeta de crédito en el mes de agosto del 2017. Señala que así las cosas, la deuda de la actora se fue incrementando mes a mes al no efectuar pago alguno y en diciembre del 2017, la deuda alcanzó el monto de $1.048.023.- Ante ello, la deuda paso a cartera vencida, procedimiento normal en todas las instituciones bancarias y financieras, cerrando el producto y enviándolo a cobranza, de conformidad al contrato de apertura de tarjeta de crédito suscrito, la actora confirió poder a Coopeuch para suscribir el pagaré en el evento en que esta cesara sus pagos. Agrega que la obligación de Coopeuch es otorgar un buen servicio en el otorgamiento de un crédito al cliente, cosa que así sucedió, lo que no ha sido mencionado por la actora y que Coopeuch no ha vulnerado ningún derecho de la actora, pues solo le prestó dinero, esperando su devolución y al caer en mora se activó la cobranza, según el acuerdo de las partes, siendo de responsabilidad de la actora el pago de las cuotas y así evitar la cobranza judicial o extrajudicial. Señala que la infracción en todo caso deberá acreditarse.

OCTAVO: Que, como ya se ha indicado al resolver la excepción de prescripción, la discusión se va a circunscribir a los hechos ocurridos desde el día el día 13 de diciembre del 2017, contenidos en el reclamo N° R2017W1928322 de 27 de diciembre del 2017 relativos a la declaración de deuda vencida de la tarjeta de crédito y la generación de un pagaré por la misma, el plazo para realizar la denuncia en sede judicial y a los hechos anteriores o coetáneos que tengan relación con la infracción denunciada.

NOVENO: Que, el Tribunal debe pronunciarse si existe o no una infracción de carácter contravencional a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 a los arts, 3, 12 a) y b) y prevista genéricamente en el art. 23 y sancionada en el art. 24 de la misma Ley cometida por la denunciada en los hechos investigados, como lo anuncio el denunciante, representada en el hecho de que la denunciada actuó fuera del plazo establecido en la ley, en forma unilateral y abusiva, sin previa notificación de la acción que seguirían, sin otorgar las facilidades, plazos y medios de pago expeditos ante una situación como la clonación de una tarjeta de crédito.

DECIMO: Que, el art. 23 de la ley antes citada, señala que la infracción la comete 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 calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Requisito indispensable del tipo antes señalado es que existan fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio y que estos en definitiva sean imputables al proveedor.

DECIMO PRIMERO: Por su parte, el artículo tercero, inciso segundo letra a) y b) señala que son derechos del consumidor de productos o servicios financieros, y por tanto, obligaciones del proveedor, recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas y conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras y el art. 12 establece como obligación principal del proveedor a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

DECIMO SEGUNDO: En orden a acreditar la existencia del ilícito denunciado, la denunciante ha producido los siguientes elementos de convicción:

a) Carta de 25 de julio del año 2017, de la denunciada, que rola a fs. 5;

b) Carta de 27 de julio del año 2017, de la denunciada, que rola a fs. 7 y siguientes;

c) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 10 de agosto del 2017, que rola a fs. 11 y siguientes;

d) Documento denominado estado de su Caso, del Servicio Nacional del Consumidor, de 23 de agosto del 2017, R2017W1681872, de fs. 15;

e) Carta de la denunciada de 06 de septiembre del 2017, que rola a fs. 16;

f) Documento denominado estado de su Caso, del Servicio Nacional del Consumidor, de 27 de diciembre del 2017, R2017W1928322, de fs. 18;

g) Comprobante de pago de 16 de diciembre del 2017, que rola a fs. 19;

i) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 11 de septiembre del

2017, que rola a fs. 20 y siguientes;

j) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 10 de octubre del 2017, que rola a fs. 22 y siguientes;

k) Comprobante de pago de 31 de enero del 2017, que rola a fs. 24;

l) Comprobante de pago de 24 de febrero del 2017, que rola a fs. 25;

ll) Comprobante de pago de 21 de marzo del 2017, que rola a fs. 26;

m) Comprobante de pago de 26 de abril del 2017, que rola a fs. 27;

n) Comprobante de pago de 22 de mayo del 2017, que rola a fs. 28;

ñ) Comprobante de pago de 21 de junio del 2017, que rola a fs. 29;

o) Carta de la denunciada de 26 de septiembre del 2017, que rola a fs. 30;

p) Carta de la denunciada de 09 de enero del 2018, que rola a fs. 31 y siguiente;

q) copia de Emisión de vales Vista del banco BBVA 26 de enero del 2018, que rola a fs. 33;

r) copia de comprobante de pago de 26 de enero del 2018, que rola a fs. 34.

rr) Carta de Sernac de 28 de diciembre del año 2017, que rola a fs. 110.

s) Formulario único de atención de 27 de diciembre del 2017, que rola a fs. 111.

DECIMO TERCERO: Por su parte, la denunciada ha producido la siguiente prueba:

a) Carta de la denunciada de 26 de septiembre del 2017, que rola a fs.68;

b Carta de la denunciada de 09 de enero del 2018, que rola a fs.69 y siguiente;

c) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 10 de octubre del 2017, que rola a fs. 71 y siguientes y 75 y siguientes;

d) Carta de la denunciada de 06 de septiembre del 2017, que rola a fs.73;

e) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 10 de enero del 2017, que rola a fs. 77 y siguientes;

f) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 08 de febrero del 2017, que rola a fs. 79 y siguientes;

g) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 10 de marzo del 2017, que rola a fs. 81 y siguientes;

h) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 10 de abril 2017, que rola a fs. 83 y siguientes;

i) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 10 de mayo del 2017, que rola a fs. 85 y siguientes.

j) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 12 de junio del 2017, que rola a fs. 87 y siguientes.

k) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 10 de julio del 2017, que rola a fs. 89 y siguientes.

l) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 10 de agosto del 2017, que rola a fs. 91 y siguientes.

ll) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 11 de septiembre del 2017, que rola a fs. 93 y siguientes.

m) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 09 de noviembre del 2017, que rola a fs. 95 y siguientes.

n) Estado cuenta nacional de tarjeta de crédito de 11 de diciembre del 2017, que rola a fs. 97 y siguientes.

n) contrato de apertura de crédito en moneda nacional, afiliación al sistema y uso de tarjetas de crédito Mastercard, uso de servicios automatizados y mandatos especiales, de 14 de agosto del 2014, suscrito entre la actora y la denunciada, que rola a fs. 99 y siguientes.

DECIMO CUARTO: Que, apreciados los antecedentes probatorios antes señalados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se encuentran acreditados los siguientes hechos: a) que la denunciante, que el día 14 de agosto del 2014, celebró un contrato de apertura de tarjeta de crédito con la denunciada, por el cual se le otorgo una tarjeta de crédito Mastercard Coopeuch N° 5184971000229293; b) que, con fecha 19 de julio del 2017, la unidad de fraudes de Coopeuch detecta la realización de 3 compras en Estados Unidos, 2 de las cuales fueron aceptadas y una rechazada, por un monto de U$264,72.- equivalentes a $171.539.- las que habiendo sido reclamados por la denunciante, fueron reversados por la denunciada en la cuenta del periodo 12 de septiembre a 10 de octubre del 2017, a la misma fecha, según estado de cuenta de fs. 22; c) que la actora, entre las fechas indicadas no realizó pago alguno a la denunciada, e incluso el correspondiente

Ciento veinticinco — [illegible]

a octubre del 2017, señala a fs. 2 que lamentablemente por motivos personales no lo pudo hacer; d) que la denunciante, con fecha 13 de diciembre del 2017, cerró el producto, generando un pagaré según el acuerdo con la actora, por la suma de $1.048.023.- e) que, la actora recién realizó un pago a la deuda el día 16 de diciembre del 2017, por la suma de $167.497.-, correspondiente a la cuenta de noviembre del año 2017, la que según estado de pago de fs. 95, debía ser pagado a más tardar el día 27 de noviembre del 2017.

DECIMO QUINTO: Que así, a juicio de este sentenciador, no se encuentra acreditado en autos que la denunciada haya incurrido en infracción al artículo 23 de Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que no resulta probado en forma suficiente, que la denunciada incurrió en alguna conducta negligente que haya causado menoscabo a la denunciante, apreciándose que aquella ha cumplido rigurosamente lo pactado. Aún más, de lo alegado y prueba rendida se desprende que la denunciada avisó a la actora de unas compras irregulares en el extranjero, compras que en definitiva se reversaron; que, si bien es cierto es comprensible que la actora no abonó a la deuda mientras dichas compras no se reversarán, no lo hizo en cuanto dichas compras ya no aparecieron en sus estados de pago, en la cuenta de octubre del 2017, mediante el pago mínimo que acostumbraba hacer y tampoco lo realizó oportunamente respecto del mes de noviembre del 2017.

Igualmente, tampoco se observa incumplimiento o infracción por la denunciada de lo estatuido en los arts. 3 incisos 2 letras a) y b) y art. 12, en base a lo ya argumentado.

En relación al abono realizado con fecha 16 de diciembre del 2017, el mismo deberá alegarse en la sede jurisdiccional respectiva y en lo que respecta a una supuesta infracción de la denunciada a directivas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, deberá ocurrirse ante la misma.

DECIMO SEXTO: Que, en consecuencia, habrá de absolverse a la denunciada por la infracción denunciada, de la forma que se expresa en la parte resolutiva de esta sentencia.

c) En el aspecto Civil:

DECIMO SEPTIMO: Que, la demandante civil en su libelo respectivo de fs. 1, señala que deduce demanda de indemnización de perjuicios en

contra de la denunciada, en base a los mismos hechos fundantes de la denuncia para obtener la reparación de los perjuicios sufridos, reclamando la suma de $1.548.023.-, por daño emergente y la suma de $6.000.000.- por daño moral, con costas.

DECIMO OCTAVO: Que, la demandada, a fs. 38, contesta la demanda señalando que se debe rechazar la misma, pues no ha existido incumplimiento.

DECIMO NOVENO: Que, en consecuencia y según lo concluido previamente, no resulta posible acceder a la demanda de indemnización de perjuicios intentada toda vez que no se ha acreditado los supuestos fácticos de las infracciones alegadas

VIGESIMO: Que, en nada alteran lo expuesto los restantes elementos de convicción allegados al proceso,

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1° y siguientes, 3° inciso segundo a) y b), 12, 20, 21, 23, 24, 40 y siguientes y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1° y siguientes de la ley 15.231; y 1°, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17 y siguientes de la ley 18.287 y con lo relacionado, mérito de los antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, se declara:

A) Que, **no ha lugar** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores presentada por doña DAYANA CAROLA SILVA PALLERES en contra de COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LTDA.

B) Que, **no ha lugar** a la demanda civil interpuesta por doña DAYANA CAROLA SILVA PALLERES en contra de COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LTDA..

C) Que, **no se condena** en costas a la denunciante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

Notifíquese, regístrese, remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y en su oportunidad, archívense estos autos.

Rol N° 1579-2018

Resolvió don FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular. Autoriza doña YACQUELINE SAAVEDRA VEGA, Secretaria Titular.