

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia

JUZGADO : 24° Juzgado Civil de Santiago

CAUSA ROL : C-3123-2019

**CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/ SOCIEDAD EDUCACIONAL DEL MAULE S.A.**

Santiago, a séis de noviembre de dos mil veintitrés.

VISTOS:

Con fecha 23 de enero de 2019, don Lucas del Villar Montt, abogado, Director Nacional del **Servicio Nacional del Consumidor**, domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N°853, piso 12, comuna de Santiago, deduce demanda en juicio especial de la Ley N°19.496, sobre acción de protección del interés colectivo de los consumidores, en contra de **Sociedad Educacional del Maule S.A.**, en adelante el Instituto o Instituto Profesional Valle Central o Valle Central, representada por don Héctor Valencia Bringas, de quien expresó ignorar profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Dieciocho N°193, comuna de Santiago, pretendiendo se declare la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial, de las siguientes cláusulas: i) respecto del contrato de adhesión, Contrato de Prestación de Servicios Educativos, las cláusulas cuarta a la séptima, décima a la décimo segunda, décimo sexta y décimo octava; ii) respecto del



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

Código: CWQDXJHWXEG

documento denominado pagaré, la cláusula contenida en su primera parte y las cláusulas segunda, cuarta, quinta, sexta y séptima; iii) toda otra cláusula que el tribunal estime abusiva y nula, contenida en el contrato de adhesión u otros distintos, conforme el artículo 1683 del Código Civil; que se ordene respecto de los consumidores afectados, las restituciones y prestaciones propias de la nulidad absoluta; se declare la procedencia de la indemnización y/o reparación derivada de los incumplimientos demandados en su libelo; que se determine los grupos o subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme el artículo 51 n°2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley 19.496; ordenar que las restituciones, prestaciones e indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C de la Ley 19.496, en caso que la demandada cuente con la información necesaria para individualizarlos; se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, por vulneración a los artículos 3 inciso primero, letras a), b), c), d) y e), 4, 16 inciso primero letras a), c), e) y g), todos de la Ley 19.496, así como de los artículos 4, 19 inciso 2° y 3° de la Ley N°19.628, imponiéndole, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas que contempla la Ley o aquellas multas que el tribunal determine conforme a derecho; y se ordene la publicación indicada en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496, con costas.



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

Código: CWQDXJHWXEG

Funda su pretensión en que el Sernac procedió a realizar un estudio de los contratos de los institutos profesionales con sus alumnos, constatando cláusulas desajustadas a la LDPC e iniciando proceso de mediación colectiva, para la protección de los consumidores, invitación que no aceptó la demandada y luego de citar normas que protegen tales derechos, esto es, el artículo 16 de la ley del ramo, y los principios o conceptos de buena fe, desequilibrio importante en el contenido contractual en perjuicio del consumidor, finalidad del contrato y disposiciones legales que resguardan el equilibrio en la relación contractual, como los efectos de la transgresión de tales normas, acusó la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y otros documentos de la demandada.

Alega que la cláusula cuarta del contrato de prestación de servicios educacionales, la que transcribió, junto con afectar la dignidad de los estudiantes, establece un desequilibrio importante en perjuicio del alumno, ya que por el solo hecho de incurrir en incumplimiento en el pago de las cuotas, el Instituto se arroga la facultad de suspender unilateralmente y de forma parcial la prestación de servicios educacionales, privándolo de rendir exámenes y de recibir beneficios estudiantiles, como el derecho a obtener determinados documentos, todo lo cual constituye una presión indebida que afecta su derecho de continuidad de estudios y, por otra parte, antepone obligaciones pecuniarias por sobre las educacionales, a pesar de tener herramientas judiciales para perseguir el cobro, lo que torna aún



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

Código: CWQDXJHWXEG

más arbitrario y significativo el desequilibrio. Sobre el particular, alude a un recurso de protección acogido por la Excm. Corte Suprema, cuyos fundamentos son el derecho de propiedad que fue afectado, respecto de los derechos estudiantiles que había ingresado el alumno a su patrimonio, derivado de un contrato de servicios educacionales y que no pueden impedir la obtención de un título, con motivo de una deuda.

Indica que la cláusula quinta, que transcribe, presenta un desequilibrio evidente, al omitir informar de las disposiciones reglamentarias y financieras que se consideran para matricularse y ser considerado alumno regular, sobre todo si se tiene como parte del contrato al citado reglamento; mientras que, en la cláusula sexta, que también, se transcribe, se incurre en abusividad del artículo 16 letras a) y g), en relación al artículo 3 inciso primer letra a) de la LDPC, al arrogarse la facultad de modificar unilateralmente y a su arbitrio, el contenido de los planes de estudio y asignaturas, sin dar a conocer previamente a los contratantes, de las condiciones objetivas para hacer efectiva dicha facultad, contraviniendo con ello, además, la buena fe contractual, todos motivos para declarar nulas tales cláusulas.

Señala que la cláusula séptima que se transcribe, da cuenta de un abierto desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes y la omisión de información relevante para que los contratantes puedan tomar una decisión racional, informada y oportuna, dejando en la incertidumbre al alumno de si realizara la prestación del servicio y dejando al arbitrio del Instituto invocar



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

Código: CWQDXJHWXEG

fuerza mayor o caso fortuito. Tampoco indica la cláusula con los dineros que se hayan pagado y se fijan eximentes de responsabilidad desajustadas a derecho, cláusula que es abusiva y nula.

Refiere que las cláusulas, décima y décima primera, que transcribe, presentan un desequilibrio evidente al no entregar información relevante, respecto del medio de pago y del contenido del reglamento, en relación a eventuales sanciones, siendo abusivas y nulas.

Expresa que la cláusula décimo segunda, que transcribe, presenta un abierto desequilibrio para el alumno, en perjuicio del consumidor, ya que establece severas sanciones para el caso de retiro del alumno una vez iniciada las clases y antes del término del primer semestre o cuando haya solicitado algún documento, las que constituyen barreras de salida a través de pagos, a pesar de no existir una prestación completa del servicio educacional, siendo tal cláusula abusiva y nula.

Expone que la cláusula décima sexta, que transcribe, no cumple con el artículo 4 de la Ley N°19.628, ya que no precisa los datos personales respecto de los cuales se pretende recoger la autorización, los órganos a quien se dirigen, ni los fines del tratamiento de datos, siendo abusiva y nula.

Declara que la cláusula décima octava, que transcribe, trata de desligarse de cualquier responsabilidad por la custodia de vehículos y bienes del alumno, dentro del establecimiento



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

Código: CWQDXJHWXEG

educacional, transgrediendo el artículo 3 inciso primero letra d) de la LDPC, siendo abusiva y nula.

Reclama que el pagaré, que transcribe, pretende un reconocimiento expreso del consumidor sobre el respecto a sus derechos, que llevan a una creencia errada e implican una renuncia anticipada a sus derechos, siendo abusiva y nula, según los artículos 3 inciso 1 letras a), b) y 4, de la Ley 19.496; en su cláusula segunda, se produce un desequilibrio, por omitir información relevante del plazo en que se haría efectiva la facultad de aceleración del cobro y no precisa los gastos que podrían cobrársele, además, de incluir costas judiciales, que todavía no se han generado; en su cláusula cuarta, produce desequilibrio al omitir información de a quién se entregara la información y cuáles datos se entregarán, además, que la autorización debe ser expresa; en la cláusula quinta, se produce desequilibrio al no informar al consumidor con antelación al documento de tal renuncia; en la cláusula sexta, se produce el abuso por no entrega de información veraz y oportuna, de qué impuestos o derechos o sus montos, pueden gravar la operación; en cláusula séptima, se produce el desequilibrio, al dejar la posibilidad que el Instituto inicie acciones judiciales en territorio ajeno al domicilio del alumno, contraviniendo el artículo 50 A de la ley del ramo.

Hace presente que la sanción a las infracciones de la LDPC, está en el artículo 24, la que procede respecto de cada consumidor afectado, según la letra b) del artículo 53 C, de la



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

Código: CWQDXJHWXEG

misma norma, debiendo declararse la responsabilidad infraccional de la demandada, por las normas ya transcritas anteriormente, e imponerse el máximo de la multa, por cada infracción y por cada consumidor.

Solicita, también, que se fije la indemnización prevista en la letra e) del inciso primero del artículo 3 de la LDPC y en relación a los artículos 51 número 2, 53 A y 53 C letra c), del mismo cuerpo legal, debiendo fijarse los grupos o subgrupos de consumidores que estén afectados, calculando las indemnizaciones para cada grupo o subgrupo, indemnización que procedo, solamente, por el hecho de la infracción.

Hace presente que la responsabilidad en las normas de protección de los Derechos de los Consumidores, es de responsabilidad objetiva y no requiere de dolo o culpa.

Precisa que la demanda se deduce en interés colectivo de los consumidores, estando legitimada para accionar la actora, conforme los numerales 1 y 4 del artículo 51 de la LDPC.

Con fecha 6 de abril de 2019, contesta la demandada, solicitando el rechazo de la demanda, con costas, por no ser efectivos los hechos en que se sustenta y errados la calificación jurídica de los mismos, dado que, en relación a la cláusula cuarta, su parte se encuentra facultada para fijar plazos para el pago del arancel semestral o anual y tiene derecho para hacer efectivas las garantías y tomar las medidas legales para exigir el pago de lo adeudado, agregando que tiene medidas que



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

Código: CWQDXJHWXEG

permiten a los alumnos que caen en mora renegociar las deudas y seguir estudiando, para lo cual existen diversos mecanismos de comunicación.

Señala que respecto de la cláusula quinta, que su parte tiene campañas donde informa, entrega, comunica los interesados todo el plan de estudios de las carreras, valores y aranceles del año académico; que los antecedentes solicitados son posteriores a la entrega de información.

En relación a la cláusula sexta, el Instituto está revisando siempre los planes de estudio para que estén apegados a las normas de la Ley y el Ministerio de Educación, como también, las necesidades del alumno, sin cambiar los años de carrera ni aranceles, siendo informados los planes de estudio al inicio del año.

En cuanto a la cláusula séptima, expresa que el Instituto tiene el derecho y así lo informa, para apertura una carrera y exigir un mínimo de alumnos, para que ella sea viable, considerando que deben contratarse profesores, a un Director de Carrera y los funcionarios necesarios para cubrir las necesidades de los alumnos.

En lo relativo a las cláusulas décima y décima primera, indica que se parte ofrece medios de pago ampliamente promocionados, lo que facilita a los alumnos el pago de sus obligaciones, evitando que deban estar en la sede para poder pagar, medios válidos y aceptados en el mercado, que



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

Código: CWQDXJHWXEG

promueven igualdad y equilibrio. Del mismo modo, la normativa institucional se encuentra disponible a través de los canales usuales para el alumno que lo solicite.

En lo que respecta a la cláusula décima segunda, expresa que el Instituto impone sanciones muy básicas, basadas en la buena fe contractual, las que no pueden estimarse severas, que no constituyen impedimento alguno para dejar la carrera, sin costo alguno durante el periodo de retracto, pero si es posterior, debe atenerse a normas básicas de cumplimiento.

Sobre la cláusula décima sexta, expresa que el contrato es muy claro, en cuanto a que el alumno autoriza a la institución para el tratamiento de datos personales en los términos indicados en la Ley 19628, es decir, de acuerdo a la ley que regula la materia, no existiendo desequilibrio alguno. Precisa que en parte alguna el Instituto se exima de responsabilidad en el resguardo de sus alumnos y sus pertenencias, cumpliendo a cabalidad con su deber de cuidado de ellos y sus pertenencias, en cada una de sus sedes.

Alega que los argumentos dados respecto del pagaré, son injustificados y difusos, estando apegado a la Ley, ya que su parte tiene el derecho a acelerar el cobro del título en caso de incumplimiento del pago de alguna de las cuotas, se puede informar a los sistemas de información de morosidades, en estricta sujeción a la Ley 19.628; en el caso de los gastos de protesto, costas, etc., se informa claramente al alumno que se cobrara en caso de cobro ejecutivo del pagaré y los gastos de



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

Código: CWQDXJHWXEG

cobranza de los artículos 37 y siguientes de la Ley del Consumidor, lo que se informa a los alumnos; que respecto del territorio, en cada pagaré se indica la ciudad o lugar en que se suscribe, radicando la competencia de los tribunales.

Expresa que su parte cada año tiene menos reclamos en Sernac, por tener una estructura que contesta cada uno de los reclamos interpuestos y que no han sido demandados por conductas o contratos supuestamente abusivos, que contravengan la Ley del Consumidor.

Agrega que su parte no tiene como política aplicar gastos de cobranza, que no externaliza la cobranza de colegiatura anuales, sino que a través de unidades internas, que privilegian la relación con el alumno y buscar una solución acorde con su situación o su entorno familiar, ni se ha cobrado intereses por sobre el máximo convencional.

Hace presente que su parte, está llano a recibir e implementar los aportes que las autoridades, del campo educacional, como de cumplimiento de derechos del consumidor, le impartan o sugieran con dicho fin de cumplir con la normativa, insistiendo en que los hechos de la demanda no son efectivos.

Con fecha 11 de abril de 2019, se gestionó conciliación, la que no tuvo resultado positivo, según da cuenta la actuación de 10 de octubre de 2019.

Con fecha 15 de octubre de 2019, se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que obra en autos, una vez reactivado el



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

Código: CWQDXJHWXEG

término probatorio según resolución de 25 de noviembre de 2021.

Con fecha 13 de junio de 2023, se citó a las partes para oír sentencia:

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la demandante, **Servicio Nacional del Consumidor**, deduce demanda en juicio especial de la Ley N°19.496, sobre acción de protección del interés colectivo de los consumidores, en contra de **Sociedad Educacional del Maule S.A.**, ambas ya singularizadas, pretendiendo se declare la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial, de las siguientes cláusulas: i) respecto del contrato de adhesión, Contrato de Prestación de Servicios Educativos, las cláusulas cuarta a la séptima, décima a la décimo segunda, décimo sexta y décimo octava; ii) respecto del documento denominado pagaré, la cláusula contenida en su primera parte y las cláusulas segunda, cuarta, quinta, sexta y séptima; iii) toda otra cláusula que el tribunal estime abusiva y nula, contenida en el contrato de adhesión u otros distintos, conforme el artículo 1683 del Código Civil; que se ordene respecto de los consumidores afectados, las restituciones y prestaciones propias de la nulidad absoluta; se declare la procedencia de la indemnización y/o reparación derivada de los incumplimientos demandados en su libelo; que se determine los grupos o subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme el artículo 51 n°2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley 19.496; ordenar que las



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

Código: CWQDXJHWXEG

restituciones, prestaciones e indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C de la Ley 19.496, en caso que la demandada cuente con la información necesaria para individualizarlos; se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, por vulneración a los artículos 3 inciso primero, letras a), b), c), d) y e), 4, 16 inciso primero letras a), c), e) y g), todos de la Ley 19.496, así como de los artículos 4, 19 inciso 2° y 3° de la Ley N°19.628, imponiéndole, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas que contempla la Ley o aquellas multas que el tribunal determine conforme a derecho; y se ordene la publicación indicada en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496, con costas, todo lo anterior de conformidad con los hechos y fundamentos de derecho ya relatados, latamente, en lo expositivo del presente fallo.

SEGUNDO: Que la demandada, por su parte, pidió el rechazo de la demanda, de conformidad con los argumentos de hecho y fundamentos de derecho descritos en forma lata, en la parte expositiva de esta sentencia.

TERCERO: Que, desde ya, han resultado hechos no controvertidos en el proceso, aceptados por ambas partes, que la demandada es una institución dedicada a la prestación de servicios educacionales; que la demandada redactó el contrato de prestación de servicios educacionales que es objeto de



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

Código: CWQDXJHWXEG

discusión en el presente juicio; y que la demandada elaboró un modelo de pagaré que utiliza para el cobro de sus servicios a los alumnos, que, también, es objeto del presente juicio.

CUARTO: Que la discusión esencial entre las partes ha versado, en primer lugar, en cuanto a si las cláusulas descritas en la demanda, insertas en el contrato de prestación de servicios educacionales y en el pagaré elaborados por la demandada, estarían redactadas en términos abusivos que infringen normas de la Ley de Protección al Consumidor, en la forma señalada en el libelo de la actora; y si la Sociedad Educacional del Maule S.A., ha sido demandada o sancionada, por infracciones a la Ley N°19.496.

QUINTO: Que los artículos 2 y 2 bis de la Ley 19.496 de Protección al Consumidor, cuyo texto actual quedo determinado por la Ley 19.955, publicada esta última en el Diario oficial con fecha 14 de abril de 2004, los que fijan su ámbito de aplicación, los que para su mejor inteligencia se transcriben:

“Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de

mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;



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

Código: CWQDXJHWXEG

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y



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

Código: CWQDXJHWXEG

f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.”

“Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.”



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

Código: CWQDXJHWXEG

SEXTO: Que una correcta lectura de lo dispuesto el literal d) del artículo 2 precedentemente transcrito, permite establecer que los actos celebrados o ejecutados con ocasión de servicios en el ámbito de educación, se encuentran dentro del ámbito de la Ley de Protección al Consumidor, pero, por otra parte, se establece una exclusión de la aplicación de dicho cuerpo legal, cuando tales actos se refieran a materias relativas a la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación.

SÉPTIMO: Que la parte demandante, en orden a justificar sus alegaciones ha rendido la siguiente prueba:

Documental:

- a) Copia de Oficio Ord. N°11369, de 27 de junio de 2018, dirigida por la actora a la demandada, requiriendo formatos de contrato y pagarés, agregada al expediente digital con fecha 23 de enero de 2019, no objetada;
- b) Copia de respuesta de Valle Central a la actora, de 10 de julio de 2018, agregada al expediente digital con fecha 23 de enero de 2019, no objetada;
- c) Copias de Contratos de Prestación de Servicios Educativos de Instituto Profesional Valle Central, en



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

Código: CWQDXJHWXEG

distintas sedes y con distintos alumnos; de formato de pagaré y pagarés suscritos por diversos alumnos, agregadas al expediente digital con fecha 6 de enero de 2022, en folios 52, 53 y 54, no objetadas; y con fecha 13 de enero del mismo año, en folios 61, 62 y 63, no objetadas;

- d) Copia de Oficio Ord. N°13256, de 25 de julio de 2018, de la actora a la demandada, y de oficio anterior, con formatos de contrato y pagaré, agregadas al expediente digital con fecha 12 de enero de 2022, en folio 56, no objetadas;
- e) CD guardado en custodia, con listado Excel relativos a reclamos, cuya audiencia de percepción se efectuó con fecha 23 de marzo de 2022, en folio 80, no objetada; y
- f) Copia de Informe Compensatorio emitido por Sernac, agregada al expediente digital con fecha 12 de enero de 2022, en folio 59, no objetada.

Testifical:

Rendida en la audiencia de 16 de agosto de 2022, en folio 94, por el testigo don Guillermo Fuenzalida Zickendraht, legalmente examinado y sin tacha, quien declaro:

Que sí existen daños económicos a los consumidores que eran alumnos del Instituto Valle Central, al estar vigente el contrato de prestación educacional de 2018 y el respectivo



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

Código: CWQDXJHWXEG

pagaré, de acuerdo a Informe de Compensación realizado por Sernac, que detectó 5 cláusulas de contrato y 2 de pagaré, siendo de carácter patrimonial; que los criterios utilizados son contra factuales, es decir, comparando la presencia o ausencia de tales cláusulas; que en el caso de consumidores que reclamaron ante el Sernac, se les debe compensar con el valor de costo de reclamo que asciende a 0,15 UTM; que él aprobó el informe exhibido, agregado en folio 59; y que los conceptos a indemnizar son los gastos para estudiar, matrícula, arancel y gastos inherentes al estudio, el costo de oportunidad, por los ingresos que deja de percibir el alumno a consecuencia del atraso en su titulación, el costo de reclamo.

Confesional:

Ficta, rendida al tenor del pliego agregado en folio 113 y conforme lo prevenido en el artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, en virtud del cual debe tenerse por confesa a la demandada, solamente, en cuanto a reconocer que la respuesta del Instituto Profesional Valle Central, de 10 de julio de 2018, al Sernac, fue suscrito por don Héctor Valencia Bringas; que don Héctor Valencia Bringas remitió la respuesta, el contrato y el pagaré, al Sernac; que el contrato y el pagaré han sido utilizados por la demandada; y que las cláusulas abusivas contenidas en esos documentos generaron perjuicios a los consumidores.

Sin embargo, respecto de la última posición, no puede tenérsela o darle valor de plena prueba, primero porque no



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

Código: CWQDXJHWXEG

puede estimarse como un hecho categóricamente afirmado y por cuanto, en segundo lugar, la declaración o estimación de ser corresponder a cláusulas abusivas que infringen normas de la ley de protección al consumidor, corresponde, únicamente, a este tribunal, respecto del análisis que deba hacerse al respecto.

OCTAVO: Que la parte demandada, no ha rendido prueba alguna para desvirtuar las alegaciones y/o probanzas de la contraria.

NOVENO: Que para poder establecer si las cláusulas citadas en la demanda, respecto del contrato y pagaré confeccionado por la demandada, pueden estimarse como abusivas, deberá atenderse a las normas que rigen la materia, las que serán transcritas a continuación.

DÉCIMO: Que el artículo 16 de la Ley N°19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, dispone:

“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;



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

Código: CWQDXJHWXEG

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y



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

Código: CWQDXJHWXEG

autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.”

UNDÉCIMO: Que el artículo 3° de la Ley N°19.496, establece:

“Son derechos y deberes básicos del consumidor:

a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;



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

Código: CWQDXJHWXEG

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y

f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

a) 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.

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.



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

Código: CWQDXJHWXEG

c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.

d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.

e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.

f) Los consagrados en la Ley que regula la Portabilidad Financiera.”

DUODÉCIMO: Que el artículo 4° de la Ley N°19.496, previene:

“Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.”

DÉCIMO TERCERO: Que el artículo 1°, número 6, de la Ley N°19.496, define:

“Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.”

DÉCIMO CUARTO: Que el artículo 4° de la Ley 19.628, sobre Protección de Datos Personales, prescribe:

“El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello.



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

Código: CWQDXJHWXEG

La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público.

La autorización debe constar por escrito.

La autorización puede ser revocada, aunque sin efecto retroactivo, lo que también deberá hacerse por escrito.

No requiere autorización el tratamiento de datos personales que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al público, cuando sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial, se contengan en listados relativos a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a ese grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento, o sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios.

Tampoco requerirá de esta autorización el tratamiento de datos personales que realicen personas jurídicas privadas para el uso exclusivo suyo, de sus asociados y de las entidades a que están afiliadas, con fines estadísticos, de tarificación u otros de beneficio general de aquéllos.”

DÉCIMO QUINTO: Que el artículo 19, incisos segundo y tercero, de la Ley 19.628, previene:



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

Código: CWQDXJHWXEG

“Al efectuarse el pago o extinguirse la obligación por otro modo en que intervenga directamente el acreedor, éste avisará tal hecho, a más tardar dentro de los siguientes siete días hábiles, al responsable del registro o banco de datos accesible al público que en su oportunidad comunicó el protesto o la morosidad, a fin de que consigne el nuevo dato que corresponda, previo pago de la tarifa si fuere procedente, con cargo al deudor. El deudor podrá optar por requerir directamente la modificación al banco de datos y liberar del cumplimiento de esa obligación al acreedor que le entregue constancia suficiente del pago; decisiones que deberá expresar por escrito.

Quienes efectúen el tratamiento de datos personales provenientes o recolectados de la aludida fuente accesible al público deberán modificar los datos en el mismo sentido tan pronto aquélla comunique el pago o la extinción de la obligación, o dentro de los tres días siguientes. Si no les fuera posible, bloquearán los datos del respectivo titular hasta que esté actualizada la información.”

DÉCIMO SEXTO: Que la demanda denuncia que la cláusula cuarta del Contrato de Prestación de Servicios Educativos, de adhesión, cuyo texto se encuentra agregado al proceso digital en folio 1, no objetado, afectaría la dignidad de los estudiantes, estableciendo un desequilibrio importante en perjuicio del alumno, al arrogarse el derecho de la institución, unilateral, de suspender la prestación de servicios educativos, por el solo hecho de incurrir en incumplimiento de



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

Código: CWQDXJHWXEG

pago, en particular de rendir exámenes y recibir beneficios educacionales, lo que correspondería a una presión indebida y que afectaría su derecho de continuidad de estudios, ello a pesar de contar con herramientas judiciales para el cobro.

Dicha cláusula expresa lo siguiente:

“Las cuotas mensuales fijadas deberán ser pagadas en los plazos predeterminados y aceptados por EL ALUMNO, vencidos dichos plazos sin que EL ALUMNO pague dichas cuotas quedará parcialmente suspendido de rendir exámenes y de recibir los beneficios estudiantiles, así como el derecho a obtener documentos u otros a través del VALLE CENTRAL.”

De conformidad con lo previsto en el artículo 3° de la Ley 19.496, no se aprecia vulneración de los derechos establecidos en las letras a) y c) con la citada cláusula, ya que no puede dicha redacción impedir la libre elección del servicio por el estudiante, ni tampoco, aparece una discriminación arbitraria. Sin embargo, si aparece afectado el derecho de información, veraz y oportuna, respecto de qué beneficios o documentos podrían ser suspendidos.

Por otra parte, puede apreciarse que tal estipulación, a contar de la expresión “vencidos dichos plazos”, infringe lo previsto en la letra a) del artículo 16 de la Ley 19.496, al pretender suspender unilateralmente la ejecución de los servicios educacionales, por el solo hecho de no pagarse alguna cuota de



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

Código: CWQDXJHWXEG

los servicios pactados, lo que excede de las facultades del acreedor, quien tiene distintos medios legales y de cobro, para la persecución de su acreencia, no pudiendo afectar o condicionar el ejercicio de los derechos educacionales del estudiante, quien haya cumplido con los requisitos académicos pertinentes, para poder rendir exámenes, requerir documentos o percibir otros derechos educacionales, que son independientes de la cuestión financiera pactada con la institución educacional y que afectan, ciertamente, su derecho de dominio sobre tales derechos educacionales e incluso, su derecho a educación, consagrado en la Constitución Política de la República. Tal estipulación afecta, también, el principio de buena fe, en perjuicio del alumno, produciendo un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes en el citado contrato.

Consecuentemente, deberá establecerse que dicha cláusula, a contar de la expresión señalada, es abusiva y deberá declararse nula.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que en la demanda se denuncia, también, que la cláusula quinta del contrato sub lite, presenta un desequilibrio importante al no informar sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, ello en relación con las disposiciones reglamentarias y financieras contempladas en su reglamento académico, que no se entrega previamente al estudiante.



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

Código: CWQDXJHWXEG

La citada cláusula expresa, en la parte objetada, lo siguiente:

“Con todo, para ser considerado alumno regular deberá haberse matriculado en el VALLE CENTRAL de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y financieras contempladas en su reglamento académico, el cual se entiende parte integrante del presente contrato, y mantenerse al día en sus pagos. El período de matrícula y calendario de estudios para programas online o semipresenciales podrán ser distintos al período de matrícula y calendario de programas presenciales.”

Efectivamente, dicha estipulación, afecta el derecho previsto en el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496, al no dar cuenta de cuáles son las disposiciones reglamentarias y financieras contempladas en el Reglamento académico, que se entiende formar parte del contrato, pero cuyas condiciones no se precisan, ni se acompaña el reglamento respectivo, impidiendo con ello, que el alumno pueda tener una información veraz y oportuna de todas las condiciones de contratación y de pago del servicio que se contratará con la demandada, vulnerando con ello, además, el artículo 16 letra g) del citado cuerpo legal, produciendo, también, con dicha disposición, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de los contratantes, en contra de las exigencias de la buena fe, considerando los fines del mismo contrato, esto es, la prestación de servicios educativos de nivel superior.



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

Código: CWQDXJHWXEG

Conforme tales razonamientos, deberá estimarse a dicha cláusula, como abusiva y deberá declararse nula, en toda aquella parte que dispone: **“Con todo, para ser considerado alumno regular deberá haberse matriculado en el VALLE CENTRAL de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y financieras contempladas en su reglamento académico, el cual se entiende parte integrante del presente contrato, y mantenerse al día en sus pagos.”**

DÉCIMO OCTAVO: Que la cláusula sexta del contrato sub lite, estipula:

“El VALLE CENTRAL se obliga a garantizar la continuidad de los cursos de la carrera para los alumnos aprobados, hasta la finalización de la misma sin que para ello dependa el número de alumnos inscritos. Se deja expresa constancia que el VALLE CENTRAL se encuentra permanentemente revisando la pertinencia de los contenidos de los planes de estudio, de sus asignaturas, en función de los cambios del mercado y, cuando así requiere las modificaciones y adecuaciones necesarias para asegurar la vigencia y actualización de los mismos. Todas las actualizaciones desde que son incluidas en los planes de estudio, se entienden incorporadas al programa de estudio que se encuentra cursando EL ALUMNO. Dichas actualizaciones en ningún caso implicarán aumentar la cantidad de años de la carrera ni el costo de la misma para el alumno, pero se podrá cambiar la modalidad en la que es dictada si el número de



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

Código: CWQDXJHWXEG

alumnos vigentes no son suficientes para asegurar su financiamiento.”

Se objeta que dicha cláusula, sería abusiva, de acuerdo al artículo 16, letras a) y g), en relación al artículo 3° inciso primero letras a) y b), todos de la LDPC, toda vez que el Instituto deja a su arbitrio modificar los planes de estudio y asignaturas, sin dar a conocer las condiciones objetivas para ejercer tal facultad, además, que vulneraría la información veraz que debe darse sobre el contrato, dejando en la incertidumbre al alumno si el servicio se prestará, en relación a la cantidad de alumnos, sin señalar el número de alumnos requeridos y la facultad de cambiar la modalidad de impartir la carrera.

Que en el caso particular, este tribunal no estima que exista vulneración a los derechos del consumidor o al equilibrio de las prestaciones de los contratantes, con la redacción de la cláusula en comento, ya que se establecen razones objetivas para un eventual cambio de los planes de estudio, en razón de cambios en el mercado para asegurar la vigencia y actualización de los mismos, lo que va en beneficio directo del propio alumno, ya que las materias profesionales, producto de los cambios en la sociedad y en la tecnología, requieren la actualización permanente de las materias que comprenden cada carrera, siendo, por otra parte, la factibilidad de cambiar la modalidad en la que es dictada por el número de alumnos vigente, en virtud de tales actualizaciones, una forma de prever el equilibrio de las prestaciones de parte del Instituto, cuestión que, tampoco, se



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

Código: CWQDXJHWXEG

aprecia pueda perjudicar al consumidor, incluso, podría beneficiarlo, considerando la facilidad que hoy implica el poder acceder a estudios, por la modalidad remota.

DÉCIMO NOVENO: Que se objeta por la actora, la cláusula séptima del contrato, la que reza:

“El VALLE CENTRAL se reserva el derecho de iniciar o no el primer nivel de la carrera, si el número de ALUMNOS inscritos en él, no aseguran su financiamiento óptimo para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de la carrera, por lo que las partes convienen, para el caso de que no se logre reunir un grupo de a lo menos 25 alumnos para aperturar la carrera o programa respectivo dejar sin efecto el presente contrato, lo mismo en caso de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la no apertura de la carrera o programa, situación que se avisará con anticipación al inicio de clases del respectivo año, declarando desde ya el alumno que la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes descritas no le implica perjuicio alguno pecuniario, moral o de ninguna índole y que renuncia al ejercicio de cualquier acción judicial o de reclamo ante cualquier entidad u organismo.”

Dicha objeción se sustenta en que se produciría un abierto desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes y la omisión de información relevante, por no asegurar al alumno la efectiva prestación del servicio, en relación al número de alumnos, lo que se agrava con el hecho de no establecerse los mecanismos para informar tal decisión, citando la fuerza mayor o



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

Código: CWQDXJHWXEG

caso fortuito como si pudiesen operar de pleno derecho, sin necesidad de acreditación y en mérito de circunstancias que la propia demandada pudiera establecer, nada se dice sobre la devolución de matrícula y arancel, no pudiendo eximirse anticipadamente el instituto de su responsabilidad, mediante la renuncia planteada. Todo ello vulneraría, lo previsto en los artículos 16 inciso primero letras a), c), e) y g), 3° inciso primero, letras a), b) y e) y 4° de la Ley 19.496.

No se estima por este tribunal que haya vulneración de los derechos presuntamente conculcados, con la redacción de la cláusula relativa a esta motivación, ya que es admisible y razonable que la demandada pueda advertir que no podría iniciar el primer nivel de carrera, si no se completa el curso, con el mínimo requerido, 25 alumnos, conservando así un equilibrio en las prestaciones de las partes, considerando los gastos que implica impartir una carrera, ni tampoco, con la indicación de ocurrir lo mismo en caso de fuerza mayor o caso fortuito, concepto jurídico que no puede comprender en caso alguno, una razón arbitraria de la prestadora de servicios, dado que dicho concepto está claramente definido en el Código Civil y corresponde a un evento de la naturaleza, de terceros o de un acto de autoridad, que dicha parte deberá acreditar si se diera, no siendo, por tanto, la renuncia a derechos o acciones del alumno, de una reparación o indemnización adecuada de un incumplimiento del proveedor, menos aún, puede inferirse que se afecte la libre contratación del consumidor en este caso o que



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

Código: CWQDXJHWXEG

fuera discriminado arbitrariamente, quien es absolutamente libre de aceptar o no el servicio o de la posibilidad de dejarse sin efecto el contrato, por las razones convenidas y expresadas en el contrato.

En el caso de la omisión de indicar, en esa cláusula, sobre la devolución de lo pagado, no puede establecerse, cabalmente, que se produzca un desequilibrio de las partes, o una afectación del derecho de información, ya que de todas formas, será obligación de la demandada la devolución de tales dineros, a la brevedad.

VIGÉSIMO: Que se impugna la cláusula décima y décima primera del contrato sub lite, las cuales expresan:

Décima:

“El ALUMNO contrae las siguientes obligaciones con el VALLE CENTRAL:

a.) Cuidar el aseo y conservación de todos los bienes del VALLE CENTRAL y cumplir las normas que fije el VALLE CENTRAL en relación a la responsabilidad civil o penal por pérdida, deterioro intencional y/o doloso de libros, equipos o implementos de propiedad de VALLE CENTRAL en los que tuviera participación el alumno, las que hará efectiva en éste o sus representantes legales según el caso.

b.) Adquirir a su costo los textos y útiles de trabajo que le sean solicitados.



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

Código: CWQDXJHWXEG

c.) Guardar el orden y la disciplina interna del establecimiento, debiendo cumplir todas las disposiciones de los profesores y demás estamentos superiores del VALLE CENTRAL.

d.) Cumplir fielmente las normas de asistencia a clases, de evaluación, de promoción y titulación especificadas en el reglamento académico, el horario de clases y actividades extraprogramáticas que las autoridades superiores del VALLE CENTRAL dispongan.

e.) Matricularse en las fechas que el VALLE CENTRAL determine. Para tal efecto, el alumno deberá pagar los costos de arancel del respectivo semestre, suscribiendo al efecto los documentos que faciliten su pago total (letras de cambio, pagaré, cheque, webpay u otros medio de pago aceptados por la institución, a elección del VALLE CENTRAL). Sólo serán ALUMNOS de esta institución, por el semestre respectivo, quienes cumpliendo con los requisitos antes señalados, se matriculen en tiempo y forma dentro del periodo de matrícula del semestre respectivo. Con todo, si un ALUMNO no se matriculara o no paga su matrícula en las fechas dispuestas para este efecto, podrá optar a una vacante, sólo en la jornada académica donde la dirección académica o docente determine, pudiendo ser trasladado de su curso y jornada habitual a una jornada de estudio distinta a la de donde se inscribió originalmente.

f.) Pagar íntegra y oportunamente la respectiva colegiatura, mediante las cuotas especificadas en los documentos indicados



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

Código: CWQDXJHWXEG

que faciliten su pago. En este caso, las relaciones entre el VALLE CENTRAL y EL ALUMNO, se regularán por las condiciones establecidas en los cuerpos normativos académicos.”

Décimo Primero:

“El incumplimiento de las obligaciones y deberes de los planes y programas de estudio, como de las disposiciones reglamentarias y vigentes que se impongan al ALUMNO será sancionado por la Dirección, según la gravedad de la falta y en consideración de las disposiciones pertinentes del reglamento académico del VALLE CENTRAL. El reglamento académico deberá ser solicitado por el alumno a la Dirección de Asuntos Estudiantiles respectiva”

En el caso de la primera cláusula, no se aprecia una vulneración de las normas citadas, esto es, los artículos 3 inciso primer letras a) y b), en relación al artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, ya que no se produce un desequilibrio importante para las partes, con la facultad de la prestadora de servicios de elegir el medio de pago que facilite el mismo a la Institución estudiantil, lo que guarda relación, más bien, con los protocolos o servicios financieros que tenga la institución para recibir los pagos de los estudiantes y sin perjuicio del pagaré, que también, es objeto de la presente demanda, como tampoco se afecta el derecho de información del consumidor, en este caso, salvo lo que se expresará a continuación.



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

Código: CWQDXJHWXEG

La cláusula siguiente y la parte final de la cláusula anterior, en la letra f), sí vulneran los derechos a información del consumidor, al referirse a sanciones y relaciones que están en un documento, no entregado ni cuyas estipulaciones se insertan en el mismo contrato, referido a un reglamento académico, que los alumnos y consumidores desconocen.

Consecuentemente, en este último caso, sí se produce un desequilibrio importante en las relaciones de las partes y una vulneración al derecho de información que implican, que la última parte de la letra f), de la cláusula décima, a contar del punto seguido y toda la cláusula undécima, sean abusivas y deban ser anuladas.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en la cláusula décimo segunda, se reclama por la actora, que esta presentaría un abierto desequilibrio para con el alumno, por cuanto se establece severas sanciones en su perjuicio, si decide retirarse una vez iniciada las clases y antes del término primer semestre o si solicitó algún documento para beneficio personal antes del inicio de clases, sanción que constituye una barrera de salida y que se contrae a pesar de no recibir el servicio, lo que sería contrario a la buena fe, vulnerando con ello el artículo 16 inciso primera letra g) de la Ley del ramo.

Tal cláusula establece:

“Si el ALUMNO decidiera retirarse entre el período de suscripción del presente contrato y antes del inicio de clases, se



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

Código: CWQDXJHWXEG

le devolverán las cuotas pagadas, se anularán los documentos aceptados, pero no se hará devolución de lo pagado por concepto de matrícula. En la eventualidad que se hubiesen iniciado las clases y antes del término del primer semestre, en ese período el alumno decidiera retirarse, deberá asumir el costo de retiro y además pagar 2 mensualidades completas.

En caso que el alumno haya solicitado algún documento para beneficio personal (como certificados para ser presentados en instituciones o empresas públicas o privadas) antes del inicio de las clases, no se anularán los instrumento pactados a que alude la cláusula tercera, debiendo pagar el semestre completo.

Sin perjuicio de lo anterior, el alumno podrá poner término unilateral al presente contrato en el plazo de 10 días contados desde la suscripción del mismo y antes del comienzo de las clases.”

Dicha cláusula se estima por este tribunal que sí produce un desequilibrio importante entre las partes, en beneficio de la demandada, al establecer costos no determinados o informados, por el retiro del alumno luego del inicio de clases, por fijar la retención del valor de matrícula si se produce el retiro antes del inicio de clases, sin atender el periodo de retracto o distinguir tal circunstancia y por el hecho de contemplar el pago de todo un semestre, por el solo hecho de haber requerido algún documento para beneficio personal, cuestión que debiera resolverse de otro modo, infringiendo por ello la disposición citada y que deberá anularse, por resultar abusiva.



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

Código: CWQDXJHWXEG

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que se ha impugnado, también, la cláusula décimo sexta, por estimarse que produce un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones para las partes contratantes, ya que tal autorización se alejaría de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 19.628.

Tal cláusula dispone: *“El ALUMNO autoriza expresamente al VALLE CENTRAL para entregar a organismos públicos o particulares los antecedentes sobre el incumplimiento de las obligaciones de carácter económico en que pueda incurrir en su calidad de deudor directo, y para que dichos organismos puedan proceder al tratamiento de los datos referidos, todo ello en los términos indicados en la ley 19.628 sobre protección de datos de carácter personal.”*

Que en el caso de la presente cláusula, no puede observarse que haya vulneración a la disposición citada de la Ley 19.628, ya que la autorización para la divulgación de datos, se restringe, precisamente, a incumplimientos de carácter económico, derivados del mismo contrato de prestación de servicios, circunstancia que en caso alguno puede estimarse que produzca un desequilibrio de las partes o atente al principio de buena fe contractual.

Tal cláusula no podrá declararse abusiva y/o nula.

VIGÉSIMO TERCERO: Que la actora reclama, también, de lo estipulado en la cláusula décimo octava del contrato sub lite,



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

Código: CWQDXJHWXEG

por estimar que vulnera lo previsto en los artículos 3 letra d), 4 y 16 letra e) de la Ley N°19.496.

La citada cláusula establece: *“El VALLE CENTRAL deja expresa constancia que los servicios educacionales contratados por el ALUMNO no incluyen, entre otros, los de fotocopiado, alimentación, custodia de automóviles o pertenencias personales.”*

Que efectivamente, dicha cláusula, en su parte final, cuando se refiere a *“custodia de automóviles o pertenencias personales”*, vulnera las disposiciones legales citadas, al pretender limitar la responsabilidad de la demandada de una obligación expresa de los prestadores de servicios, que comprende el derecho a la seguridad en el consumo de servicios y de los riesgos que puedan afectar a los consumidores, motivo por el cual, dicha cláusula debe estimarse abusiva y consecuentemente nula, a contar de la citada expresión, en su parte final.

VIGÉSIMO CUARTO: Que en relación al pagaré cuya copia, también, se encuentra agregada al proceso en folio 1, no objetada, independientemente de las apreciaciones de la actora, desde ya no cabe acoger la demanda ni pronunciarse sobre las supuestas vulneraciones a la Ley de Protección al Consumidor, dada la naturaleza jurídica de dicho instrumento, el cual no corresponde a un contrato que pueda estimarse, de adhesión, en los términos de la definición del artículo 1 de la ley del ramo, sino que se trata de un instrumento mercantil, estando reglado el



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

Código: CWQDXJHWXEG

pagaré, por las disposiciones de la Ley 18.092, sobre Letras de Cambio y Pagares.

Por lo demás, la discusión en relación a la validez, exigibilidad u otras circunstancias jurídicas de dicho pagaré, deben ser sometidas al conocimiento del tribunal que resulte competente, bajo el procedimiento que correspondiere.

Lo anterior es sin perjuicio de los acuerdos a que pudieran llegar las partes y de los actos voluntarios que pudiera efectuar la propia institución demandada, en relación a la modificación de su formato de pagaré.

VIGÉSIMO QUINTO: Que de conformidad con lo asentado en las motivaciones precedentes, deberá acogerse la demanda declarando abusivas y la nulidad, pero solamente, de las cláusulas que parcial o totalmente se han establecido en los razonamientos anteriores, tienen ese carácter.

VIGÉSIMO SEXTO: Que este tribunal no ha podido detectar ni estima, tampoco, que pueda declarar de oficio en los términos del artículo 1683 del Código Civil, la nulidad de alguna otra cláusula del contrato de adhesión sub lite, debiendo rechazarse la demanda en este punto.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que para la declaración de las restituciones, indemnizaciones o reparaciones que procedieran, derivadas de las cláusulas abusivas, deberá analizarse la prueba rendida para tal efecto.



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

Código: CWQDXJHWXEG

VIGÉSIMO OCTAVO: Que las distintas copias de contratos y pagarés acompañados en autos, en folios 52, 53, 54, 61, 62 y 63, no objetados, solo dan cuenta de diversas personas que contrataron con la demandada y que suscribieron los pagarés respectivos, pero no dan cuenta de perjuicio alguno que haya derivado de las cláusulas abusivas constatadas en este proceso.

VIGÉSIMO NOVENO: Que el informe emanado de la propia demandante, agregado en folio 59, no objetado, solo es indiciario de la existencia de una serie de reclamos de distintos alumnos, por diversos motivos, muchos de ellos relacionados con el no pago de obligaciones o cobros indebidos, pero que no dan cuenta cabal y fehaciente de perjuicios que hayan padecido esos consumidores, en relación a las cláusulas que se han estimado abusivas, en forma parcial o completa, por este tribunal. Por lo demás, en su mayoría, los razonamientos en tal informe corresponden a meras estimaciones hipotéticas, no constatadas en forma fehaciente.

TRIGÉSIMO: Que el archivo Excel que se encuentra contenido en el CD guardado en custodia, no objetado, solo da cuenta de tres personas que efectuaron reclamos ante el Sernac, de los cuales solo el primero alude a una de las circunstancias referidas a las cláusulas estimadas nulas, por el hecho de no permitirle su titulación, por motivos de deudas. Los otros dos, solo se refieren a supuestos cobros excesivos y la posibilidad de anular el contrato, de uno de ellos.



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

Código: CWQDXJHWXEG

Sin embargo, no resulta acreditado el perjuicio directo que habría padecido tal reclamante, con motivo de las cláusulas abusivas constatadas en autos, ni material o moral, los cuales ni siquiera han sido precisados en autos.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que en virtud de lo razonado precedentemente, no podrá acogerse la demanda en lo relativo a disponer las restituciones y prestaciones propias de la nulidad de las cláusulas, ni de indemnización y/o reparación reclamada, ya que no se han establecido parámetros objetivos en virtud de los cuales podría establecerse una indemnización general para cada uno los supuestos afectados, que ni siquiera ha podido establecerse en autos y no corresponde, por el solo hecho de ser alumnos del instituto demandado, además, que no ha declarado la nulidad del contrato, sino, solamente, de alguna o parte de algunas cláusulas, relativas a circunstancias muy precisas, pero que no afectan los derechos y obligaciones esenciales de los contratos que se hayan celebrado.

Lo anterior, es sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren establecer los tribunales que resulten competentes, respecto de las acciones que pudieran deducir, personalmente, alguno o algunos de los alumnos que hayan resultado afectados, por las cláusulas que total parcialmente, deben declararse abusivas y nulas por este tribunal.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que no ha podido determinarse ni verificarse, tampoco, que existan distintos grupos o subgrupos supuestamente afectados, verificándose, solamente, que existen



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

Código: CWQDXJHWXEG

una cantidad indeterminada de alumnos que contrataron con la demandada.

TRIGÉSIMO TERCERO: Que conforme lo asentado precedentemente, deberá declararse la responsabilidad infraccional de la demandada, respecto de las cláusulas que este tribunal ha constatado infringen, en forma total o parcial, algunas de las cláusulas del contrato sub lite, debiendo fijarse el valor de la multa, de acuerdo a las reglas establecidas en los artículos 24 y 24 A de la Ley 19.496 y no tratándose de una conducta sancionada en forma especial, deberá fijarse en el rango legal dado de hasta 300 UTM.

TRIGÉSIMO CUARTO: Que tomando en consideración, que no aparece en el proceso que la parte demandada haya sido sancionada anteriormente por la misma infracción denunciada en autos, durante los últimos 36 meses posteriores a alguna sentencia que lo hubiera dispuesto, lo que constituye una circunstancia atenuante; que sí procede estimar la agravante de la letra d) del artículo 24 de la ley del ramo, tomando en consideración que las cláusulas que se anularán, ponían en riesgo efectivo la seguridad de los consumidores, aún sin haber causado daño, al tratar de excusarse por adelantado, del cuidado de los bienes y persona de cada consumidor, como también, en la posible afectación de los derechos educacionales de cada alumno, al pretender suspender tales derechos, arbitrariamente, solo por la existencia de deudas y que las infracciones cometidas, no pueden estimarse sean aplicables por



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

Código: CWQDXJHWXEG

cada uno de los consumidores afectados, sino que lo han sido en forma general, ya que dependen de su ejercicio en particular, que en los autos solo ha demostrado respecto de uno de los alumnos, este tribunal estima que la multa aplicable al caso de autos, corresponde a la suma única y total de 155 UTM.

Cabe agregar, que para la ponderación del valor de la multa establecida, se toma en consideración, también, el riesgo potencial para cada uno de los posibles consumidores afectados, alumnos, respecto de sus derechos en el consumo y en su calidad de estudiantes.

TRIGÉSIMO QUINTO: Que en virtud de todo lo razonado en las motivaciones precedentes, deberá acogerse la demanda deducida en autos, pero solo respecto de la declaración de ser abusiva y nulas, únicamente, aquellas cláusulas que total o parcialmente, el tribunal ha determinado y en cuanto a la responsabilidad infraccional que se ha establecido, con la única infracción normativa de tales cláusulas, debiendo rechazarse en todo los demás, particularmente, respecto de toda indemnización, reparación y/o restitución, lo anterior sin perjuicio de los derechos individuales que procediere para cada consumidor que pudiera haber resultado afectado.

Procederá, también, la publicación contemplada en el artículo 54 de la Ley 19.496, una vez ejecutoriado el presente fallo.



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

Código: CWQDXJHWXEG

TRIGÉSIMO SEXTO: Que la demás prueba rendida, no detallada o considerada en forma especial, en nada incide en lo asentado en las motivaciones precedentes.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Que habiéndose establecido la infracción cometida en virtud de las cláusulas que deberá declararse abusivas y nulas, en forma total y parcial, por este tribunal y que, en virtud de ello, no puede estimarse que la demandada haya tenido motivo plausible para litigar, se la deberá condenar en costas.

Por tales consideraciones, normas citadas, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 160, 170, 254 del Código de Procedimiento Civil; 50, 51, 52 de la Ley N°19.496; 1437, 1545 y 1698 del Código Civil, se declara:

I.- Que **se acoge**, con costas, la demanda deducida en lo principal del escrito de 23 de enero de 2019, en cuanto a declarar admisible la acción deducida y la abusividad y consecuente nulidad, peor solamente, ya sea parcial o total de las cláusulas cuarta, quinta, décima, undécima, duodécima y décimo octava, en la forma descrita en las motivaciones décimo sexta a vigésimo tercera del presente fallo.

En lo demás, se rechaza la demanda de abusividad y nulidad de las citadas cláusulas del contrato sub lite, como de las estipulaciones del pagaré de autos, según lo razonado en la motivación vigésimo cuarta;



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

Código: CWQDXJHWXEG

II.- Que **se rechaza**, la pretensión de declarar abusivas y nulas, toda otra cláusula del contrato de adhesión, que el tribunal estimara conforme al artículo 1683 del Código Civil;

III.- Que **se rechazan** las demandas de restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones pretendidas;

IV.- Que **se rechaza** la demanda en cuanto a definir grupos y subgrupos de consumidores, supuestamente afectados;

V.- Que **se acoge** la demanda de declaración de responsabilidad infraccional de la demandada, imponiéndose, en todo caso, una única multa por la infracción cometida, por la suma única y total de 155 UTM, según lo razonado en la motivación trigésimo cuarta. En lo demás se rechaza dicha pretensión;

VI.- Que deberán efectuarse las publicaciones contempladas en el artículo 53 C, letra e) de la Ley 19.496, una vez ejecutoriado el presente fallo; y

VII.- Que se condena en costas a la demandada.

Anótese, regístrese y notifíquese.

Pronunciada por doña Cecilia Pastén Pérez, Juez Suplente.



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

Código: CWQDXJHWXEG

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en Santiago, a seis de noviembre de dos mil veintitrés. Acb.



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

Código: CWQDXJHWXEG