

Santiago, dieciocho de julio de dos mil veinticinco.

VISTOS:

En este juicio especial de la Ley N° 19.496, sobre acción colectiva por vulneración al interés de los consumidores, seguido ante el Vigésimo Cuarto Juzgado Civil de Santiago bajo el rol N° C-3123-2019, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Educacional del Maule S.A.”, el mencionado servicio dedujo demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores por inobservancia de la Ley N° 19.496. Fundó su pretensión en que la demandada habría incluido en sus contratos de adhesión y pagaré cláusulas abusivas sancionadas con la nulidad, lo cual fue constatado a propósito de la revisión de contratos de institutos profesionales con sus alumnos, oportunidad en que se evidenció acuerdos desajustados a la Ley de Protección al Consumidor.

Solicita que se declare la responsabilidad infraccional de la demandada y se le condene al máximo de las multas estipuladas en la ley, declarándose la abusividad y consecuentemente nulidad de las cláusulas que describe. Pide, además, se fije la indemnización prevista en la letra e) del inciso primero del artículo 3 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor y en relación con los artículos 51 N°2; 53 A; 53 C letra c) de la citada norma, debiendo fijarse los grupos o subgrupos de consumidores que estén afectados, calculando las indemnizaciones que procedan.

Contestando la acción entablada, la demandada pidió el rechazo de la misma por no ser efectivos los hechos en que se sustenta y la errada la calificación jurídica de los mismos. En su defensa, analiza cada una de las cláusulas objetadas, dando cuenta de la legitimidad y ausencia de abusividad en las mismas.

La sentencia dictada por el juez de primer grado el seis de noviembre de dos mil veintitrés, acogió parcialmente la acción en contra de la demandada, atendiendo a lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4 y 16, todos, de la Ley N° 19.496, así como los artículos 4 y 19 de la Ley 19.628, estableciendo que sólo las cláusulas cuarta, quinta, décima, undécima, duodécima y décimo octava del contrato son abusivas ya sea total o parcialmente de la forma indicada en sus consideraciones décimo sexta a vigésimo tercera, por ende nulas y desechando completamente las objeciones al pagaré. Además, establece que la demandada es responsable infraccional de los hechos denunciados, ordenando que se aplique multa única y total de 155 unidades tributarias mensuales, disponiendo las publicaciones legales.

El fallo fue apelado por el Servicio Nacional del Consumidor a propósito de aquellas cláusulas objetadas y cuya abusividad fue desestimada por el juez del grado y, una Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, en sentencia de once de junio de dos mil veinticuatro, revocó parcialmente la sentencia, declarando la abusividad de la cláusula sexta del contrato; declarando además abusivos pasajes en las cláusulas segunda, cuarta y sexta del pagaré y confirmó en todo lo demás la sentencia de primer grado.

En contra de este último pronunciamiento la demandante interpuso recurso de



casación en la forma y en el fondo.

Se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO:

Sobre el recurso de casación en la forma:

PRIMERO: Que el demandante en autos sostiene que la sentencia incurre en el vicio a que se refiere el quinto numeral del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil en relación con el artículo 170 numeral sexto, del referido cuerpo normativo.

Manifiesta que, si bien el fallo analiza y se pronuncia sobre la procedencia o no de la declaración de abusividad y consecuente nulidad de diversas cláusulas del contrato y del pagaré, no ocurre lo mismo con relación a la solicitud de restituciones, indemnizaciones y prestaciones mutuas demandadas como consecuencia de las declaraciones de nulidad, secuela propia de este instituto jurídico. Sostiene entonces que el fallo de la Corte de Apelaciones no habría emitido pronunciamiento en relación con estas peticiones expresas y concretas planteadas en el recurso de apelación respectivo.

SEGUNDO: Que sobre el recurso que pasa a analizarse, es pertinente recordar, que la sentencia de primera instancia rechazó las indemnizaciones, restituciones y reparaciones demandadas, tal como se expuso, a partir del considerando vigésimo séptimo, en síntesis, por cuanto la prueba rendida no dio cuenta de perjuicios ocasionados por la vigencia de las cláusulas abusivas. El sentenciador da cuenta que en el juicio no se logró establecer parámetros objetivos que permitan determinar una indemnización general para los afectados, quienes además tampoco han sido identificados. Dispuso, por último, que tal rechazo no impedía ejercer las acciones personales que se estimen concurrentes.

En relación con lo resuelto, el Servicio demandante efectivamente apeló para ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones a fin de que esta revocara lo resuelto y dispusiera las restituciones, reparaciones e indemnizaciones de conformidad a la ley.

En relación al punto, debe tenerse presente que en el fallo de la Corte de Apelaciones se dispuso expresamente de un análisis de las cláusulas cuya abusividad sería declarada mediante su fallo de segundo grado, indicando, además, en el punto “V” de lo resolutivo que: “en lo demás apelado se confirma la señalada sentencia”.

TERCERO: Que, de la forma expuesta, el fallo de la Corte de Apelaciones, en lo no modificado, hace suya la sentencia de primera instancia, no solo en cuanto a la resolución misma, sino también en cuanto a sus consideraciones y análisis pertinentes, no resultando entonces concurrente el vicio formal reclamado por la demandante.

La sentencia dispuso y analizó expresamente aquellos apartados que serían revocados, indicando las justificaciones de cada decisión, eliminando los pasajes de la sentencia de primer grado que resultan incompatibles con la nueva decisión. De la misma forma, en lo no modificado, mantiene el criterio que viene ya decidido, lo que torna inútil una reiteración de aquello, por cuanto subyace a la confirmatoria de la decisión en alzada, lo que ocurre, por lo demás, no solo con el apartado de las



indemnizaciones sino también con cláusulas del contrato cuya abusividad la Corte tampoco estimó concurrente, confirmando la decisión del Juez a quo.

CUARTO: Que, en consecuencia, el recurso de casación en la forma no podrá prosperar.

En cuanto al recurso de casación en el fondo.

QUINTO: Que el Servicio Nacional del Consumidor ha presentado recurso de casación en el fondo por el quebrantamiento de las normas que detalla en su libelo, a propósito del rechazo de la solicitud de declaración de abusividad de ciertas cláusulas del contrato materia de estos autos. Al respecto, tanto el Tribunal a quo como la Corte de Apelaciones de Santiago han accedido parcialmente a la declaratoria de nulidad pretendida. En tal orden de cosas, el recurso de casación en el fondo se refiere particularmente a la mantención de las cláusulas que se señalarán y revisarán a continuación y cuya nulidad por abusividad no ha sido acogida en las instancias ya referidas.

SEXTO: En primer término, reclama la nulidad de la cláusula séptima del contrato de prestaciones de servicios educacionales, la cual indica:

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.

Al respecto, el Servicio ha indicado que existe un evidente desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes omitiendo información relevante por cuanto no asegura al alumno la efectiva prestación del servicio contratado. Sostiene que, aquello se agrava si se considera que el contrato no establece la forma o mecanismo en que la decisión será informada, estableciendo además una renuncia anticipada a la responsabilidad derivada del hecho.

Para descartar la abusividad de esta cláusula, el fallo confirmado indica 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 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”.

Con relación a lo anterior, el recurrente de casación ha sostenido que tal apreciación e interpretación resulta contraria a lo dispuesto en los artículos 16 inciso primero letra a), c), e), g), 2 letra d) inciso 2°, 3° inciso primero, letras a), b) y e), 3° ter y 4, todos de la Ley N° 19.496.

A este respecto, debe recordarse que la norma contenida en el artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496 expresa que “No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que...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”.

Que, contrario a lo sostenido en la sentencia de primer grado y confirmado en apelación, esta Corte estima que la cláusula transcrita efectivamente, tal como lo sostiene el recurrente, infringe el citado artículo 16 de la Ley 19.496. En particular, por cuanto la cláusula no da cuenta de un plazo prudente para comunicar al consumidor la decisión de no prestar el servicio contratado, lo que deja abierta la posibilidad de una retractación intempestiva que pueda perjudicar al consumidor más allá de lo razonable. Además, subyace en la cláusula una renuncia anticipada a perjuicios, imponiendo la renuncia a las acciones judiciales que pudieran nacer a partir de la decisión de la institución educacional. Dicho orden de cosas, establecido en un contrato de adhesión como el que se analiza, evidentemente provoca una desigualdad entre los contratantes que no resulta tolerable y que no puede surtir efectos de conformidad a lo dispuesto en las letras c), e) y g) del citado artículo 16 de la Ley 19.496, razón por la cual el recurso será acogido a este respecto.

SÉPTIMO: La recurrente reclama también la nulidad de lo establecido en la primera parte del pagaré que deben suscribir los alumnos al momento del pacto contractual. Dicho apartado reza lo siguiente:

“... más los intereses correspondientes conforme a la normativa de la ley 18.010 que declaro conocer y aceptar”.

En relación con este encabezado del pagaré, cabe recordar que la sentencia de primera instancia rechazó todas las solicitudes que respecto de este instrumento de pago se hicieron, por considerar que precisamente la naturaleza mercantil del documento, lo extraía del ámbito de aplicación de la Ley de protección al consumidor.

A su turno, el fallo de alzada revocó tal decisión en términos generales disponiendo



que el pagaré debe ajustarse a las normas de protección de derechos del consumidor. En tal orden de cosas, ya en la revisión de abusividad del contenido de las cláusulas del instrumento mercantil, en su considerando octavo, indicó que el contenido del encabezado, analizado ahora en particular, no vulnera lo dispuesto en el “artículo 4° de la ley N°19.628, toda vez, que en el pagaré el suscriptor se obliga a pagar a la institución educacional una suma determinada de dinero por los servicios educacionales recibidos por parte de aquella, lo que constituye una declaración que forma parte precisamente de la esencia del concepto de “pagaré”...”. Indicó que, además, en lo relativo a los intereses el apartado se remite precisamente a la Ley 18.010, normativa que aplica a su respecto.

Con relación a lo resuelto, el recurrente de casación asegura que el fallo impugnado yerra en su análisis por cuanto el sentenciador habría recurrido inexplicablemente a la aplicación de la Ley sobre protección a la vida privada, lo que necesariamente implica una improcedente aplicación de la Ley.

En cuanto a este punto, conviene tener presente que el Servicio demandante ha sostenido tanto en su demanda como en la apelación que el párrafo objetado, entre otros pasajes del pagaré, infringe lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 19.496, entre otras normas aludidas. En el mismo orden de ideas, la argumentación en el fallo impugnado, para el descarte de la objeción, dice relación con la consideración de que el pacto únicamente da cuenta de un compromiso futuro de pago y el pacto de intereses establecidos en la ley propia del ramo; ambos motivos explícitos en el fallo, permiten aclarar que la referencia a la ley 19.628 corresponde de manera evidente, solo a un error en la identificación numeral de la norma. No se trató, evidentemente de una aplicación improcedente de una norma, sino meramente a una referencia errada, lo que descarta la ilegalidad imputada en el recurso por cuanto, además, aun cuando se corrigiese, no tendría influencia en la decisión.

Con todo, en cuanto al fondo del criterio sostenido en el fallo impugnado, esta Corte Suprema comparte que la cláusula resulta válida y que no adolece de aquellos vicios que se le ha pretendido imputar.

OCTAVO: El tercer reproche jurídico del fallo corresponde al rechazo de las restituciones e indemnizaciones derivadas de las nulidades declaradas.

En relación con el punto, ya se ha dicho al analizar la casación formal, que el fallo de segunda instancia hace suyos los argumentos del Juez a quo, por cuanto confirma el criterio allí asentado.

La sentencia de primer grado indica que, en relación con la declaración de restituciones, reparaciones e indemnizaciones, la prueba rendida no dio cuenta de perjuicio alguno derivado de las cláusulas abusivas que se han constatado. En el mismo sentido, profundiza que, si bien existe un informe del propio Servicio demandante que da cuenta de la existencia de reclamos por distintos motivos en contra de la institución educacional, aquel tampoco contiene algún detalle de eventuales perjuicios que hayan sufrido los alumnos con relación a las cláusulas declaradas abusivas. Adicionalmente,



resolvió que no es posible acceder a las indicadas peticiones por cuanto no se han establecido parámetros objetivos para determinar una indemnización general o diferenciar un grupo o subgrupos afectados, todo, sin perjuicio de las indemnizaciones futuras que puedan determinar los Tribunales de justicia competentes ante acciones particulares de quienes resulten afectados.

En cuanto a tal análisis y decisión judicial, el Servicio demandante sostiene que se ha realizado una falsa aplicación de los artículos 904, 1682, 1687 y siguientes del Código Civil relacionadas con lo prevenido en los artículos, 3° inciso 1° letra e), 16 letras b) y g), 26, 50, 54, 54B y 54C de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Asegura, que no se atendió a los efectos propios de la nulidad declarada de las cláusulas consideradas abusivas, afectando la indemnidad patrimonial de los consumidores.

Afirma la recurrente que, a consecuencia de haber declarado la nulidad de cláusulas del contrato, de naturaleza económica, resultaba a su vez razonable que el sentenciador también declarara la plena procedencia de las restituciones derivadas del acto nulo. El mencionado artículo 1687 del Código Civil obliga a retrotraer a las partes, con ocasión del acto nulo, al momento o estado de cosas inmediatamente anterior a su ejecución, cuestión que el fallo habría omitido, incurriendo en la ilegalidad reclamada.

Al respecto, se debe recordar, tal como se indicó en el párrafo segundo de este considerando, que la decisión del Tribunal contiene un rechazo en relación a la pretensión restitutoria o indemnizatoria propiamente tal, contenida en el considerando vigésimo séptimo y siguientes del fallo, la cual se apoya en el establecimiento de que la prueba rendida no permitió sostener la existencia de perjuicios a partir de las cláusulas anuladas, cuestión que a su vez es distinta a determinar la cuantía de los mismos, discusión que pudo quedar postergada. Asimismo, el fallo establece que el informe de la demandante no da cuenta de daños padecidos y tampoco de grupos o personas afectadas, lo que impide el establecimiento indemnizatorio pretendido.

Debido a lo expuesto, no se observa la infracción legal esgrimida por el Servicio y que sustenta el recurso, toda vez que la ilegalidad pretendida se sostiene en una declaración que el Tribunal en realidad no hizo y que, en el evento de ser abordada versaría sobre una cuestión de ponderación probatoria vedada en esta sede.

NOVENO: Que, al respecto, además, es imprescindible reafirmar que el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil admite el recurso de casación en el fondo contra las resoluciones que indica, cuando éstas han sido dictadas con infracción de ley, siempre que ésta haya influido sustancialmente en lo dispositivo del fallo. Así, no cualquier infracción de ley es apta para casar una sentencia, pues se requiere, además, que dicha contravención tenga influencia sustancial en lo resuelto, es decir, que sea determinante en lo que viene decidido.

De este modo, al examinar las alegaciones del recurrente no puede soslayarse la jurisprudencia uniforme de esta Corte Suprema, que precisa que el informe compensatorio



que es acompañado al proceso por el Servicio Nacional del Consumidor resulta insuficiente para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios, pues se trata de un instrumento elaborado por la misma parte que lo presenta.

Consiguientemente, cualquier disquisición sobre la valoración del referido documento y los aspectos de la pretensión indemnizatoria resulta inconducente, pues incluso en el evento de invalidarse el fallo impugnado y dictarse sentencia de reemplazo, esta Corte no podría arribar a una decisión distinta sobre este punto de la demanda.

DÉCIMO: Que, en razón de lo expuesto, la sentencia objeto del recurso no podrá ser mantenida únicamente en lo referente a la cláusula séptima del contrato, ya que al no haberse declarado su abusividad, se ha infringido lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 19.496, siguiendo de aquello una decisión diversa de la que se debió arribar, teniendo por tanto el error influencia en lo dispositivo del fallo.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 764, 765, 767, 785 del Código de Procedimiento Civil:

I. **Se rechaza** el recurso de casación en la forma.

II. **Se acoge** el recurso de casación en el fondo deducido por el abogado Francisco Javier Argel Trujillo, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de once de junio de dos mil veinticuatro, la que, en consecuencia, es nula y se reemplaza, sin nueva vista, pero separadamente, por la que a continuación se dicta.

Regístrese.

Redacción a cargo del Ministro Sr. Silva.

Nº 26.545-2024.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros señor Arturo Prado P., señor Mauricio Silva C., señora María Angélica Repetto G., señor Mario Carroza E., y el Abogado integrante señor Carlos Urquieta S. No obstante, haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, no firman los Ministros señor Carroza y señora Repetto, por encontrarse ambos con permiso. Santiago, dieciocho de julio de dos mil veinticinco.

ARTURO PRADO PUGA
MINISTRO
Fecha: 18/07/2025 13:29:54

MAURICIO ALONSO SILVA CANCINO
MINISTRO
Fecha: 18/07/2025 13:29:54



CARLOS ANTONIO URQUIETA
SALAZAR
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 18/07/2025 11:39:28



En Santiago, a dieciocho de julio de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.



Santiago, dieciocho de julio de dos mil veinticinco.

En cumplimiento a lo previsto en el artículo 785 del Código de Procedimiento Civil, se dicta la siguiente sentencia de reemplazo.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia de alzada, previa eliminación del considerando décimo noveno del fallo de primer grado.

Y se tiene en su lugar presente:

Los razonamientos desarrollados en el basamento sexto del fallo de casación, que se dan por reproducidos y, asimismo:

1.- Que, conforme al escrito de apelación respectivo, en lo pertinente, la controversia de autos está referida, fundamentalmente, a si la cláusula séptima del contrato celebrado entre la sociedad demandada y los estudiantes vulnera o no los artículos 16 inciso primero letra a), c), e), g), 2 letra d) inciso 2°, 3° inciso primero, letras a), b) y e), 3° ter y 4, todos de la Ley N° 19.496.

2.- Que conviene dejar establecido que la cláusula objetada está contenida en un contrato de adhesión, que ha sido redactado y propuesto por la parte de Sociedad Educacional del Maule S.A. o Instituto Valle Central, hecho sobre lo que no hay discrepancia, por lo que las estipulaciones contenidas en dicho instrumento, como se ha venido haciendo, deben ser examinadas a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 19.496.

3.- Que tal como ya se ha afirmado, la cláusula séptima del contrato contraría el espíritu de la legislación de protección a los derechos de los consumidores, pues la institución educacional tiene el deber de obrar de buena fe y en su virtud expedir el contrato en términos claros o inteligibles; que no contenga una limitación de su responsabilidad en relación con el eventual perjuicio que al alumno se le ocasione; ni que le imponga al consumidor cargas extraordinarias.

4° Que precisamente la cláusula séptima, que se anula, ocasiona estas consecuencias indeseadas por el ordenamiento al imponer una carga extraordinaria al consumidor, quien debe aceptar una situación de inestabilidad durante un tiempo indeterminado, pero más aún, debe renunciar de forma anticipada a la responsabilidad por los daños que aquello le ocasione y, con ello, a la posibilidad de revisión judicial de una decisión tan importante como el cumplimiento del contrato por parte del prestador del servicio, todo lo cual condiciona su anulación.

Y visto además lo dispuesto en el artículo 186 del Código de Procedimiento Civil, se confirma la sentencia de seis de noviembre de dos mil veintitrés, con declaración de que resulta también nula y sin efecto por abusiva la cláusula séptima del contrato.

Regístrese y devuélvase con sus agregados.



Redacción a cargo del Ministro Sr. Silva.

Nº 26.545-2024.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros señor Arturo Prado P., señor Mauricio Silva C., señora María Angélica Repetto G., señor Mario Carroza E., y el Abogado integrante señor Carlos Urquieta S. No obstante, haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, no firman los Ministros señor Carroza y señora Repetto, por encontrarse ambos con permiso. Santiago, dieciocho de julio de dos mil veinticinco.

ARTURO PRADO PUGA
MINISTRO
Fecha: 18/07/2025 13:29:56

MAURICIO ALONSO SILVA CANCINO
MINISTRO
Fecha: 18/07/2025 13:29:57

CARLOS ANTONIO URQUIETA
SALAZAR
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 18/07/2025 11:39:30



WLMGBXDXFZE

En Santiago, a dieciocho de julio de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

