

C.A. de Temuco

Temuco, veintiuno de julio de dos mil veinticinco.

Vistos:

Que, en causa rol C-1709-2021, la jueza del Tercer Juzgado Civil de Temuco, doña María Cristina de la Cruz Arriagada, por sentencia de fecha once de agosto de dos mil veintitrés decidió lo siguiente:

VI.- EN CUANTO AL FONDO.

1.- Que NO HA LUGAR a la demanda infraccional interpuesta a lo principal del libelo de folio 1 por don Patricio Ariel Cornejo González en representación de la FISCALÍA DEL CONSUMIDOR A.C en contra CORPORACIÓN EDUCACIONAL EL BOSQUE.

2.- Que NO HA LUGAR a la demanda de nulidad de cláusula abusiva interpuesta al primer otrosí del libelo de folio 1 por don Patricio Ariel Cornejo González en representación de la FISCALÍA DEL CONSUMIDOR A.C en contra CORPORACIÓN EDUCACIONAL EL BOSQUE.

3.- Que NO HA LUGAR a la demanda de restitución e indemnización de perjuicios interpuesta en el segundo otrosí del escrito de folio 1 por don Patricio Ariel Cornejo González en representación de la FISCALÍA DEL CONSUMIDOR A.C en contra CORPORACIÓN EDUCACIONAL EL BOSQUE.

VII.- Que no se condena en costas a la perdedora por haber tenido motivo plausible para litigar.

Respecto de dicha sentencia, la parte demandante, representada por el abogado don Patricio Cornejo Gonzalez, deduce recurso de casación en la forma y apelación solicitando respecto del primero, se acoja e invalide la sentencia impugnada, y declare en definitiva que en ella se ha incurrido en el vicio de casación contenido en la causal N° 4 y 5 del artículo 768 en relación con el numeral 5 del artículo 170, ambos



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

Código: TDGMBXXENXF

del Código de Procedimiento Civil: invalide la referida sentencia; y, dictando la sentencia de reemplazo, o de oficio esta Corte determine conforme a derecho; y respecto del segundo:

1. Que se revoque la sentencia definitiva dictada por el Tribunal de primera instancia el Tercer Juzgado Civil de Temuco, y, en su lugar.

2. (i) Declarar, que se ha vulnerado el interés colectivo y/o difuso conforme al artículo 53 C letra a) de la LPDC, la forma en que los hechos señalados han afectado el interés colectivo de los consumidores que contrataron con Corporación Educacional El Bosque. (ii) Declarar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPDC, la responsabilidad de la Corporación Educacional El Bosque, en los hechos señalados y las infracciones incurridas, al haber vulnerados los artículos 1, 2 letra d) 3 letra a) b) c) d) y e) 4, 12, 13, 16 letra a) g) 17, 18, 23, 24 33, 50, 51 y ss. de la Ley 19.496, o las infracciones que SS. considere procedentes conforme a derecho; (iii) Condenar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPDC, a (i) al máximo de las multas que establece la LPDC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, tomando en especial consideración los parámetros descritos en los artículo 24, 24A y 53 C letra b) de la LPDC, o condenar a las multas cuyo monto y forma de cálculo SS estime procedente a derecho; (iv) Condenar al pago de las costas de la causa.

3) Declarar la nulidad de cláusulas abusivas, respecto de las partes que integran los contratos de adhesión de los años 2020 y 2021, en contra de Corporación Educacional El Bosque, que tales estipulaciones son abusivas y nulas y que, en consecuencia, no producen efecto alguno en los contratos celebrados con los consumidores.

4) condenar a la demandada al pago de las siguientes restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones según corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53C, letras c) y d), y demás normas aplicables de la LPDC: Condenar al proveedor Corporación Educacional El Bosque, a la indemnización del Daño Emergente



señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que determine su Señoría Ilustrísima que determine de acuerdo con el mérito del proceso. (ii) Condenar al proveedor Corporación Educacional El Bosque; a la indemnización del Lucro Cesante señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que su Señoría Ilustrísima determine de acuerdo con el mérito del proceso. (iii) Condenar al proveedor Corporación Educacional El Bosque; a la Indemnización Del Daño Moral señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que SS. determine de acuerdo con el mérito del proceso. (iv) Condenar al proveedor Corporación Educacional El Bosque; a pagar el incremento del 25% en el monto de las indemnizaciones que, en definitiva, su Señoría Ilustrísima ordene, según lo dispuesto en el artículo 53C letra c) de la LPDC, conforme a lo que su Señoría Ilustrísima determine de acuerdo con el mérito del proceso. (v) Condenar al proveedor Corporación Educacional El Bosque; que las Restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones contempladas en los numerales anteriores se efectúen debidamente reajustadas y con los intereses legales y procedentes, conforme a lo que su Señoría Ilustrísima determine de acuerdo al mérito del proceso. (vi) Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el artículo 53 C letra e) de la LPDC, en los casos en que la demandada cuente con la información necesaria para individualizarlos, conforme a lo que su Señoría Ilustrísima determine de acuerdo al mérito del proceso. (vii) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53C de la LPDC.

Se ordenó traer los antecedentes en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, para fundar su recurso de casación en la forma enarbola los siguientes argumentos:



El recurso se funda en la causal contemplada en el N° 5 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil y, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en su inciso 2°.

Alega que el extenso y potentes medios probatorios presentados, instrumentos públicos, privados, declaración de testigos, no valorizó la existencia de la vulneración del interés colectivo y/o difuso, no acreditó la existencia de cláusulas abusivas, por ende, no acogió la restitución e indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores finales.

Estima que tan importante es esto, que su inobservancia ha de privar de valor al fallo en este punto, pues corresponde a un requisito esencial e ineludible para este tipo de resoluciones, que resulta incomprensible la decisión del juez de instancia vulnerando el artículo 170 N° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil.

Luego, explica respecto a las vulneraciones a cada derecho denunciadas en su demanda y argumenta en torno a que debió darse por acreditadas.

Hace hincapié en que se presentaron diversas solicitudes de información y que no tuvieron respuesta de parte de la administración del Liceo. a) Apoderada Silvanie Albarran (3B), b) Apoderada Zunilda Benítez (4F), c) Carta directiva del 2J, d) Apoderada Marta Echeverría, y que no fueron valoradas en la sentencia, con lo que quedaría acreditada la falta de información oportuna y veraz. También se refiere a unos correos remitidos y que fueron acompañados con la demanda.

Que, la sentencia solo refiere como cláusula abusiva a una parte de los alegado, desconociendo que también se alegó como cláusulas abusivas, lo siguiente:

Que, el contrato del año 2019, en su cláusula QUINTO: Mandatos Especiales, En atención a lo dispuesto en la parte final, del párrafo 2°, de la cláusula 4ta precedente y en el párrafo final de la cláusula precedente, respectivamente, el apoderado otorga en este acto, a Corporación Educacional El Bosque, para la cual acepta su



representante individualizado en la comparecencia, los siguientes mandatos especiales e irrevocables, con expresa facultad de delegar, de duración indefinida:

a) Uno, para aquella, por intermedio de su representante, en su nombre y representación, modifique en el presente contrato de prestación de servicios, los valores que corresponderá pagar al apoderado por concepto de Escolaridad Mensual, una vez informados los montos que podrán cobrar los establecimientos educacionales, acogidos al sistema de Financiamiento Compartido, en la forma y condiciones señaladas precedentemente; y.

b) El otro, para aquella, por intermedio de sus representantes, en los términos de los arts. 11 y 107 de la Ley N° 18.092, en su nombre y representación, suscriba el pagaré a que se alude en el número siguiente, sin ánimo de novar.

Considerando que los mandatos señalados en el párrafo anterior, son de interés de ambas partes se han otorgado y se confieren en calidad de irrevocables, ello en los términos del artículo 241 del Código de Comercio. La mandataria queda liberada de la obligación de rendir cuenta y el mandato es gratuito. Finalmente, las partes dejan constancia que para efectos de lo establecido en el art. 11 de la Ley N° 18.092, las instrucciones del obligado para efectos del llenado del pagaré a que se refiere la cláusula siguiente, son sólo las contenidas en este contrato y su modificación, quedando sujeto el mandato además a lo dispuesto en el art. 2169 del Código Civil.

SEXTO: Pagaré, Conforme a lo dispuesto en la letra b), de la cláusula precedente, el apoderado, en el acto de suscripción de este contrato, confirió mandato especial a la Corporación Educacional El Bosque, para que está por medio de su representante, suscriba a su nombre y representación, un pagaré sin ánimo de novar, el que será llenado en los términos y por el mandato indicado en el número precedente, quedando facultada la misma para agregar los intereses, gastos e impuestos que correspondan, en conformidad a este contrato y la ley,



sino suscribiese personalmente el Pagaré el apoderado, documento que será llenado en los términos ya referidos.

Se deja expresa constancia que el apoderado conoce íntegramente el tenor del pagaré a que se refiere esta cláusula y reconoce su obligación de pagar el monto correspondiente a la anualidad por la prestación de servicios y se entiende parte integrante de este.

Que, el contrato de adhesión del año 2019, en forma expresa señala en su numeral DÉCIMO TERCERO: Vigencia. El presente “Contrato de Prestación de Servicios Educativos” comenzará a regir a partir del 1º de Marzo de 2020 y expirará al término del año escolar 2020.

Se deja expresa constancia que, además, podrá ser renovado, para el año escolar siguiente, por mutuo y expreso acuerdo de las partes, el que se expresará en la suscripción de un nuevo Contrato de Prestación de Servicios Educativos.

El vicio en que incurre el tribunal de primera instancia en su sentencia, esto es, al contener decisiones contradictorias, ya que por una parte reconoce expresamente en el Considerando Trigésimo Cuarto y luego en su parte dispositiva, en el Punto VI, la responsabilidad infraccional en la que incurren las demandadas, de la misma parte dispositiva, rechaza la aplicación de multas, configura claramente la causal de casación en la forma invocada, y genera a esta parte un perjuicio reparable sólo con la invalidación del fallo, desde el momento en que aquel influye sustancialmente en lo dispositivo de la sentencia, vulnerando el artículo 170 numeral 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, en relación con los artículos 1, 2 letra d), 3, 4, 12, 13, 16, 17, 23, 24, 33, 50, 51, 53 y siguientes de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que, es menester partir señalando que el recurso de casación en la forma se trata de un recurso de nulidad formal que ataca a las sentencias definitivas o aquellas que ponen fin al procedimiento o impiden su consecución.



Se trata de un arbitrio de carácter estricto, que debe estar fundado en alguna de las causales que establece perentoriamente el artículo 768 del Código de Procedimiento Civil.

TERCERO: Que, respecto al vicio invocado, corresponde al numeral 5° del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, “En haber sido pronunciada con omisión de cualquiera de los requisitos enumerados por la ley”, y más precisamente, haber sido pronunciada con omisión de cualquiera de los requisitos establecidos en el artículo 170 del mismo cuerpo legal, el cual establece los requisitos que debe contener toda sentencia definitiva.

CUARTO: Que, el recurso para poder prosperar debe realizar un esfuerzo argumentativo centrado en la causal que invoca, esto es, la falta de análisis de antecedentes probatorios, los que lógicamente deben necesariamente conducir a revertir el resultado adverso, en este caso, deberían ser trascendentales para acoger la demanda.

QUINTO: Que, entonces, respecto de la falta de análisis de la prueba documental ya referida, en relación con la falta de información oportuna y veraz que se le reprocha al demandado, la jueza del grado, ha razonado en su considerando vigésimo noveno que éste ha rendido prueba en contrario, consistente en documental de folio 19 en especial Print de la plataforma digital del Liceo Camilo Henríquez de Temuco, con diversos ítems informativos de su quehacer educacional, por lo que descarta la infracción denunciada.

SEXTO: Que, de esta forma, se aprecia que la documental no analizada no influye realmente en lo dispositivo del fallo, por cuanto la jueza ha adquirido la convicción de que el liceo demandado otorgó información oportuna y veraz a los consumidores, no mutando dicha conclusión la prueba aportada en cuanto a que los correos solo dan cuenta de que se estaba solicitando información.

SÉPTIMO: Que, respecto a la falta de análisis de la cláusula abusiva que refiere, no desarrolla mayormente las razones por las que esta cláusula deba tener dicho carácter, lo que en un recurso como el de la



especie constituye un vacío insalvable por esta Corte, por lo que dicha alegación deberá ser desestimada.

OCTAVO: Que, luego, en cuanto a que en el considerando Trigésimo Cuarto se reconozca la responsabilidad infraccional del demandado resulta una circunstancia que no es efectiva, por lo que dicho argumento también debe ser desoído.

NOVENO: Que, respecto de las demás alegaciones formuladas no se avienen a esta clase de recurso y deben ser desechadas, sin perjuicio de lo que se dirá a continuación.

DÉCIMO: Que, de esta forma, el recurso planteado deberá ser desestimado.

UNDÉCIMO: Que, respecto de su recurso de apelación realiza las siguientes alegaciones en cuanto a que la sentencia de marras no reconoce la responsabilidad infraccional de la demandada, rechaza la demanda en lo relativo a condenar al proveedor además del pago de multas u otras sanciones y reitera sus argumentaciones en cuanto a las infracciones cometidas a la ley del consumidor.

DUODÉCIMO: Que, a este respecto, el apelante reclama e insiste en las siguientes infracciones a la ley de derechos de los consumidores:

1. el derecho de la libre elección del bien o servicio: a través de la imposición unilateral de un programa de estudios “online” a aquellos consumidores que contrataron una opción diferente y que consistía en un sistema de preparación de manera presencial, impidiéndoles, a pesar de todas las solicitudes y reclamos formulados, dar por terminado el contrato, con el único afán de no restituir los montos de dineros pagados, y sin hacer de manera su prestación de servicios.

Explica que si la demandada no podía prestar el servicio en los términos originalmente convenido y, por ello, era su intención modificar el servicio para realizar una prestación alternativa, aquello no se puede imponer al consumidor.

2. el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido: Alega aquí que cientos de reclamos, llamadas



y contactos intentados por parte de los consumidores no fueron nunca atendidos. No respondieron los teléfonos, contestaban y escuchaban de qué trataba la consulta de los consumidores y colgaban sin más; no atendieron por sus redes sociales, no respondieron correos electrónicos, no acusaron recibo de cartas de solicitudes de término anticipado del contrato, no informaron qué ocurriría con el servicio, etc. De los cientos de correos que alega se remitieron, acompaña 3.

3. el derecho de los consumidores a no ser discriminados arbitrariamente: ya que, no se ha otorgado un trato similar a los diferentes consumidores y usuarios de la demandada, lo que constituye claramente una discriminación arbitraria del proveedor del servicio.

4. el derecho de reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños: alega que en casos de contratos de prestaciones de servicios educativos en circunstancias excepcionales, el proveedor deberá de brindar el servicio en condiciones similares las contratadas, de no ser así, este incurriría en una incumplimiento contractual y viéndose en la imperiosa necesidad de indemnizar a los consumidores.

Aquí la demandante hace consistir el hecho infraccional en la negativa de la demandada de reembolsar los dineros pagados solicitado por los consumidores que desean terminar el contrato o bien, respetar los valores ofrecidos por el servicio, pudiendo colegirse que tal reembolso se refiere a lo pagado por los apoderados en virtud del contrato de prestación de servicios y que consideran terminar el contrato, cambiando a su pupilo de colegio.

5. incumplimiento de los términos y condiciones contractuales: la demandada incumplió abiertamente los términos y condiciones que los consumidores acordaron con ella mediante la modificación unilateral del contrato de prestación de servicios que nunca se ha prestado de manera regular.

6. negación injustificada de los servicios en las condiciones ofrecidas.

7. Infracción al artículo 17 de la LPDC referente al porte de la letra de los contratos celebrados: los contratos suscritos por los apoderados en



los años 2019-2020- y 2021, no cumplen con lo establecido en la normativa, en la que establece que los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros.

8. Infracción al deber de profesionalidad: el proveedor, de forma negligente, no adoptaron las medidas necesarias para asegurar íntegra y profesionalmente, el cumplimiento de los términos y condiciones ofrecidos e informados a los apoderados y estudiantes consumidores.

DÉCIMO TERCERO: Que, luego, de estas infracciones emana responsabilidad contractual y alega los perjuicios directos, lucro cesante y daño moral.

DÉCIMO CUARTO: Que, en primer término cabe establecer que la mayoría de las infracciones que se denuncian por el libelo, se deben a dos situaciones bastante específicas: en primer término, una huelga legal que se llevó a cabo en el establecimiento educacional demandado y luego la pandemia mundial por COVID-19 que azotó al mundo entero.

DÉCIMO QUINTO: Que, producto de lo anterior, la jueza descarta la infracción al derecho de la libre elección del bien o servicio, en su considerando vigésimo noveno.

DÉCIMO SEXTO: Que, respecto de la siguiente infracción al derecho a no ser discriminado, basta para desecharla el defecto contenido en la demanda del actor, en cuanto no circunscribe dicha infracción a ninguna conducta del demandado, sin perjuicio de las demás razones que da la jueza a quo.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, respecto de la infracción al derecho a ser indemnizado, fue descartado por falta de prueba al respecto, lo cual no puede ser suplido con las alegaciones que hace el recurrente en su recurso, las cuales son solo reiteraciones de su demanda.

DÉCIMO OCTAVO: Que, en cuanto al incumplimiento de los términos contractuales, aquí cobra relevancia lo dicho a propósito de



las razones por las cuales el establecimiento educacional debió alterar su funcionamiento habitual: una huelga y una pandemia mundial. Calificar dichos eventos como injustificados parece excesivamente formulista, por lo que se coincide con lo razonado por la jueza en cuanto a que al contrario de lo sostenido por el demandante, dichos impedimentos resultan totalmente atendibles y justificados.

Aquí conviene destacar lo afirmado en el considerando trigésimo séptimo, en cuanto a que *“la no provisión del servicios de clases presenciales obedece a una causal justificada, esto es, la huelga legal del Sindicato de Trabajadores del Liceo Camilo Henríquez, a lo que se suman el estado de emergencia sanitaria que vivía el país, por lo que no corresponde calificar de “injustificada” la negativa de prestar el servicio, habiendo la demandada acreditado las alternativas que se otorgaron para hacer frente a ello, en primer término comunicando debidamente la huelga legal y luego diversas medidas para adecuarse a tales circunstancias”*.

Luego tampoco podría exigirse a la demandada un actuar distinto en el marco de una pandemia mundial con consecuencias que hasta ese entonces eran desconocidas.

DÉCIMO NOVENO: Que, en cuanto al tamaño de letra de los contratos de prestación de servicios, cabe recordar que la norma establece que el tamaño de letra debería ser no inferior a 2,5 mm.

Que a este respecto, la finalidad de la norma era evitar letras demasiado pequeñas para la lectura.

En este sentido es menester también consignar que si bien el actor hace esta alegación, no especifica cuál es el tamaño de letra que contiene el contrato, no habiendo tampoco acompañado prueba para acreditar dicha circunstancia, por lo que no es posible darla por establecida, de forma tal que deberá ser desechada.

VIGÉSIMO: Que, respecto a la denuncia relativa a la presencia de cláusulas abusivas en el contrato que firman los apoderados, cabe considerar en primer lugar, que una cláusula contractual se considera



abusiva cuando causa un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes contratantes en detrimento del consumidor.

En este sentido, y respecto de la primera de aquellas, comparte lo razonado por la Jueza A Quo en cuanto a que ese desequilibrio no se observa en ella.

Respecto a la cláusula de mandato para suscripción del pagaré que objeta la demandante, atendido a que el objetivo del artículo 16 de la ley 19.496, es evitar que se produzca un desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones que la estipulación impone, en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor, cabe señalar que dicha cláusula se encuentra delimitada al monto que se cobre como anualidad o mensualidad sin que sea un mandato abierto o en blanco, luego, incluso se observa la posibilidad que sea el propio apoderado quien firme el documento por lo que la cláusula no aparece como abusiva en los términos del artículo citado, por lo que dicha alegación también deberá desecharse.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, luego, habiéndose desestimado las infracciones denunciadas no procedía condenar a la indemnización de perjuicios solicitada, tal como la sentenciadora a quo lo razonó, de forma tal que la sentencia deberá ser confirmada, según se dirá.

Por tales consideraciones y lo dispuesto en los artículos 51 y siguientes de la ley 19.496 y 766, 768 y 798 del Código de Procedimiento Civil, se declara que:

I. SE RECHAZA el recurso de casación en la forma deducido contra la sentencia de fecha once de agosto de dos mil veintitrés, escrita a folio 368 en el cuaderno principal, que rechaza la demanda, dictada por doña María Cristina De La Cruz Arriagada, Jueza Titular del Tercer Juzgado Civil de Temuco.

II. SE CONFIRMA la referida sentencia en todas sus partes.

Redacción del abogado integrante Cristian Carvajal de Vicenzi.

Regístrese y devuélvase.

N°Civil-2283-2023. (csd)



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

Código: TDGMBXXENXF



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

Código: TDGMBXXENXF

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Temuco integrada por los Ministros (as) Jose H. Marinello F., Alberto Amiot R. y Abogado Integrante Cristian Marcelo Carvajal D. Temuco, veintiuno de julio de dos mil veinticinco.

En Temuco, a veintiuno de julio de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Código: TDGMBXXENXF