

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ord.: 03274 /

**Ant.: Ley N° 19.496, sobre
Protección de los Derechos de
los Consumidores.**

**Mat.: Solicita información que
indica.**

SANTIAGO, 18 FEB 2019

**DE: Cristian Copaja Espina
Jefe del Departamento de Estudios e Información
Servicio Nacional del Consumidor**

**A: Mauricio Montenegro
Representante Legal
SANTILLANA DEL PACIFICO S.A. DE EDICIONES
Av. Andrés Bello 2299 piso 10 Oficina 1001
Providencia, Santiago.**

De mi consideración:

Junto con saludar, y en virtud de nuestro mandato legal contenido en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, y especialmente las facultades otorgadas por el artículo 58 letras a), c) y d), y los incisos quinto, sexto y siguientes del citado artículo y cuerpo legal, es nuestra obligación recabar antecedentes para promover mecanismos de información a los consumidores en relación a la adquisición de bienes y la prestación de distintos servicios, incluyendo el mercado de textos escolares y el de las plataformas de contenidos educativos digitales dirigidos a colegios particulares pagados, los que se prestan con el propósito de un adecuado desarrollo pedagógico de los estudiantes en los distintos niveles de enseñanza básica y media.

Este Servicio ha tomado conocimiento de reclamos que dan cuenta de eventuales brechas en el proceso de información, ofrecimiento, contratación y

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

comercialización de contenidos digitales y textos escolares, directamente vinculados con la prestación de servicios educacionales por parte de colegios particulares, antecedentes que han sido complementados con otros complementarios recabados mediante el proceso de vigilancia de mercados durante 2018, además, y como es de público conocimiento, por la temporada previa al inicio del año escolar 2019.

De acuerdo a lo señalado precedentemente y en cumplimiento de las funciones mandatadas por la ley, es preocupación de este Servicio poder determinar las características de su respectivo mercado, para evaluar el debido resguardo y cumplimiento de los Derechos de los Consumidores consagrados en la Ley N° 19.496.

Por todo lo anteriormente expuesto, se le solicita formalmente tenga a bien, proporcionar a este Servicio Público, dentro de los próximos 10 días hábiles, la entrega de la siguiente información:

Información relacionada a la comercialización de textos de venta a consumidor final

1. ¿Cuántos títulos o textos comercializa actualmente su editorial? lístelos en el Anexo Hoja 1 identificando, entre otros: Título del texto; Nivel educacional (curso) al cual está dirigido; Materia del texto según clasificación Mineduc; Año de la primera edición o venta al público; Nombre del proyecto o edición asociado; detalle de los subproductos como materiales, libros complementarios y otros servicios adicionales complementarios al texto principal (ej: cuaderno de actividades, material didáctico, plataforma virtual) e indique si la venta del texto principal incluye estos complementos en el precio de venta final, se entregan de manera gratuita o se venden por separado.
2. Identifique cuáles son las principales diferencias que existen entre líneas de libros de texto o proyecto de su editorial para una misma materia y nivel.
3. Señale si la información descrita en punto anterior es accesible a los consumidores finales y detalle el o los medios por los cuales se puede informar respecto de las diferencias entre textos o proyectos de una misma editorial para una misma materia y nivel.
4. Indique la periodicidad para actualizar o lanzar un nuevo libro, nueva edición o proyecto educativo, y especifique las determinantes de la obsolescencia y/o no renovación.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. En el Anexo Hoja 2 liste los canales de venta directa a consumidor final que posee su editorial. Identifique mecanismos de información de precio que tiene cada canal y establezca si existen diferencias en los precios o descuentos entre cada uno de los canales.
6. En el Anexo Hoja 3 liste otros canales y/o modalidades de venta realizado por terceros a consumidores finales.
7. Indique si comercializa títulos o textos principales de uso obligatorio para los ciclos básicos que contengan espacios para ejercicios manuscritos, rayables o recortables que impidan reutilizarlos en años posteriores; en la afirmativa, señale si existen razones o criterios pedagógico o extrapedagógicos que así lo recomienden, y por último, el mecanismo y oportunidad en que se informa de esta característica relevante del producto a los consumidores finales.
8. Informe respecto de las políticas de venta de los título/textos escolares, indicando si la venta de los mismos es paquetizada o es comercializada por separado.

Información a los consumidores

9. Considerando que, a propósito de la relación entre la editorial y colegios particulares, estos últimos podrían tomar decisiones académicas, comerciales o de otro tipo para la adopción de textos o proyectos educativos, con impacto en los consumidores finales quienes deben financiar los textos o proyectos educativos, describa y detalle los medios y mecanismos de consulta e información que su proceso de comercialización considera para informar a los padres y apoderados, respecto de las características académicas y precios de los bienes o servicios propuestos para ser adoptados por un colegio.
10. Describa los roles y funciones de sus dependientes que son contraparte, asesores o ejecutivos asociados a la relación con colegios particulares.
11. Mencione los incentivos, beneficios, concesiones, regalías, descuentos u otros estímulos que su proceso de comercialización considera para que los colegios adopten sus libros o proyectos educativos y la forma en que éstos son puestos en conocimiento de los consumidores.
12. Si existen, describa cuáles son las variables que determinan diferencias en el precio de venta y/o los descuentos específicos acordados con un colegio.
13. En el Anexo Hoja 4 indique el número anual de colegios desde el 2010 al 2019, en los cuales utilizan textos, proyectos educativos o servicio de su editorial, diferenciando los colegios en los cuales ha existido un convenio, contratos u otro tipo de acuerdo entre el colegio y su editorial, especificando, y en cuántos

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de ellos existieron mecanismos de consulta e información destinado a los padres y apoderados considerados por su editorial en el proceso comercial.

14. Describa las principales características de los convenios, contratos u otro tipo de acuerdos suscritos en 2018 y 2019 por parte de su editorial con los colegios para la adopción de nuevos textos, proyectos educativos o servicio detallando formato, requisitos, condiciones, vigencia, productos o servicios incluidos, entre otros.

Servicios adicionales y/o complementarios.

15. ¿Poseen servicios adicionales, complementarios o distintos a los textos impresos como textos digitales y/o plataformas virtuales de contenidos u otros servicios de venta a consumidor final? Describa las características de estos servicios especificando el proceso comercial, cual es el modelo de negocio, detalles de los servicios asociados, como p.ej. entrega de tablets; instalaciones o arriendo de equipos, estructura de precios al consumidor final y sus criterios, y mecanismos de información a los mismos, entre otros aspectos relevantes que permitan orientar al consumidor sobre las características relevantes y esenciales de este servicio.
16. Adjunte los contratos de adhesión 2018 y 2019 de los servicios descritos en el punto anterior, términos y condiciones, y cualquier otro relacionados exigido al consumidor final.
17. Indique si los servicios de contenido digital se pueden adquirir por separado de textos o de otros servicios complementarios como el arrendamiento o comodato de equipos tecnológicos, y en qué condiciones pueden éstos ser prestados en forma independiente.
18. Describa los mecanismos de consulta e información a los padres y apoderados considerados por su editorial en el proceso comercial en la adopción de estos servicios.

Se hace presente a Ud. que este Servicio hace plena y expresa reserva del (i) ejercicio de las distintas medidas y acciones que le franquea la ley ante un eventual incumplimiento por parte de su representada a los requerimientos formulados en virtud de las facultades conferidas en los referidos incisos quinto y sexto del artículo 58 de la LPC; (ii) de requerir judicialmente la exhibición de los citados documentos, de conformidad a lo señalado en el inciso octavo del artículo 58 de la LPC; (iii) el ejercicio de cualquiera de las acciones judiciales que la LPC le franquea; y/o (iv) cualquiera otra que, conforme a la ley, estuviere facultado para ejercer, si correspondiere.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Este oficio junto con el archivo Excel anexo fueron derivados al correo hmiralles@santillana.com. La respuesta a de esta presentación con el archivo Excel, deberá ser notificada al correo electrónico de Eduardo Acuña, Jefe de la Unidad de Monitoreo de Mercados (eacuna@sernac.cl), y además deberán ser ingresados en nuestra oficina de partes ubicada en calle Teatinos N° 50, piso 1°, Santiago, entre las 08:30 y las 14:00 horas.

Le saluda atentamente a Ud.,

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"


Cristian Copaja Espina
Jefe Departamento de Estudios e Información
Servicio Nacional del Consumidor




CCE/JCL/mms

Distribución

- Interesado
- DEI
- UCSV
- Oficina de Partes