

Procedimiento Voluntario Colectivo:

SERNAC EXIGE A PREUNIVERSITARIO CPECH QUE COMPENSE A CONSUMIDORES POR IMPEDIR TERMINAR CONTRATO ANTE CAMBIO DE MODALIDAD DE CLASES

- **Esta gestión también incluye al Preuniversitario PreUCV.**
- **A juicio del SERNAC, ambas entidades infringieron el derecho a la libre elección de los consumidores al no respetar el derecho de los estudiantes a expresar su consentimiento sobre el cambio en la modalidad de clases presencial a online, impidiéndoles a quienes no lo deseaban, terminar el contrato y recuperar su dinero o realizar una rebaja proporcional del precio.**

El SERNAC inició Procedimientos Voluntarios Colectivos con el Preuniversitario Cpech y con el Preuniversitario PreUCV, con el objetivo de lograr compensaciones para los consumidores afectados por no poder terminar sus contratos y recuperar su dinero luego del cambio de la modalidad presencial a online.

La decisión se tomó luego de una extensa investigación, donde se detectó que estas instituciones cometieron una serie de incumplimientos a la Ley del Consumidor, principalmente al no solicitar el consentimiento a los consumidores ante el cambio en la modalidad de servicio de presencial a online producto de la pandemia, impidiéndoles a quienes no lo deseaban, terminar el contrato y recuperar su dinero; y tampoco se hicieron rebajas del precio de acuerdo al nuevo modelo ofrecido.

Los incumplimientos corresponden principalmente a contratos ejecutados desde el año 2020 bajo la modalidad presencial, donde el SERNAC recibió alrededor de 1.700 reclamos de parte de los consumidores, sin perjuicio que puedan existir conductas o hechos ocurridos posteriormente.

Asimismo, el Servicio detectó dificultades de parte de estas entidades para responder oportuna e íntegramente los requerimientos de los consumidores.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que este procedimiento busca una solución expedita, completa y transparente que beneficie a todos los consumidores que se vieron afectados en su momento.

“Desde que comenzó la pandemia indicamos que las instituciones tenían que ofrecer alternativas equivalentes ante la suspensión de clases presenciales, es decir, clases online, aunque evidentemente es una modalidad diferente a lo pactado en el contrato por lo que los consumidores tenían derecho a elegir si lo mantenían o no”, indicó la autoridad.

En efecto, en julio del 2020, el SERNAC dictó una circular interpretativa, justamente estableciendo que, si bien los preuniversitarios podían ofrecer medidas alternativas para cumplir el servicio contratado, de ninguna manera impedía a los consumidores ejercer la libre elección.

Explica que lo que correspondía era que la nueva modalidad fuera aceptada por quienes habían contratado. Y en caso de aquellos que no estuvieran de acuerdo por diversos motivos, la entidad debía dejar sin efecto el contrato y devolver el dinero pagado, lo que no habría ocurrido con estas dos entidades.

A través de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC buscará que tanto el Preuniversitario Cpech y el Preuniversitario PreUCV entreguen una propuesta compensatoria para todos los consumidores que se vieron afectados.

“La contingencia sanitaria que afectó a los estudiantes, principalmente durante los años 2020 y 2021, no puede significar que perdieran sus derechos, los cuales exigiremos que se respeten mediante este procedimiento”, indicó el Director del SERNAC.

Recordemos que el SERNAC ya demandó colectivamente al Preuniversitario Pedro de Valdivia en julio del año pasado, justamente por no respetar el derecho de los estudiantes a expresar su consentimiento sobre las modalidades de clases online ofrecidas, impidiéndoles a quienes no lo deseaban, terminar el contrato y recuperar su dinero.