

Causa : Rol N° 110.088-3.-
Materia : Ley del Consumidor 19.946
Carátula : "Igor Ludwing con Empresa de Correos de Chile."

Ancud, primero de abril de dos mil catorce

VISTOS:

PRIMERO: Que, en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, rolante a fs. 100, la apoderada de querellada infraccional y demandada civil Empresa de Correos de Chile, abogada Yessica Avendaño Uribe, deduce excepción de incompetencia absoluta, basada en los siguientes argumentos: 1) Según lo previsto en el artículo 2° bis de la ley 19.496, que establece las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se excluye del ámbito de aplicación de dicha ley "*las actividades de producción, fabricación, importación, distribución y comercialización de bienes o prestaciones de servicios reguladas por leyes especiales...*", tal como es el caso de la actividad postal, la que se rige por legislación especial y de carácter pública, estando sus actos sometidos al control de la Contraloría General de la Republica, de conformidad con el Decreto con Fuerza de Ley N° 10, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaria de Telecomunicaciones, el que fue publicado en el diario oficial el 30 de enero de 1982, que crea la Empresa de Correos de Chile, cuyo artículo 2°, inciso primero describe su objeto como: "*prestar servicios de envío de correspondencia nacional e internacional. Sin perjuicio de lo anterior, podrá efectuar otras prestaciones de servicio postal, tales como encomiendas, giros postales y similares, que acuerde el directorio*". Asimismo, en su artículo 26°, establece que: "*La empresa de Correos de Chile será la sucesora del actual Servicio de Correos y Telégrafos en las materias relativas a la actividad postal, debiendo en consecuencia entenderse referidas a éstas todas las menciones que las leyes u otras normas vigentes hacen al Servicio de Correos y Telégrafos*"; 2) Señala que es un hecho público y notorio que respecto de la actividad postal desarrollada por la Empresa de Correos de Chile existe una normativa especial, heterogénea en cuanto a su origen y rango, que no existe una ley postal única que se encargue de todos los aspectos referidos a la clasificación y distribución de los objetos postales, la seguridad postal, la responsabilidad y el sistema de indemnizaciones entre otros; 3) Que la entrega de correspondencia está regulada en el Decreto de Interior N° 394, de 22 de enero de 1957; Reglamento para el Servicio de Correspondencia, publicado en el Diario Oficial el 14 de febrero de 1957; Ley



el caso de pérdida, avería o despojo de envíos postales previsto en el Decreto Supremo N° 1.507, complementado por las actas de la Unión Postal Universal, que al ser un tratado Internacional tiene la jerarquía de ley y cuyas normas en razón de su especialidad deben primar por sobre las disposiciones de la ley N° 19.496; 8) Finalmente señala que la Empresa de Correos de Chile es una empresa autónoma del Estado, creada por ley, cuyo objeto social ya ha sido mencionado y cuya función de utilidad pública de los servicios que presta a la población son evidentes y plenamente reconocidos por la comunidad, siendo el continuador legal del ex Servicio de Correos y Telégrafos.

Para acreditar su pretensión, acompaña 8 copias simples de sentencias, dictadas por diferentes Juzgados de Policía Local de nuestro país.

SEGUNDO: Que, contestando el traslado conferido, la parte querellante, solicita el rechazo de con costas, según los siguientes fundamentos: 1) Que, el artículo 1° de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, define los proveedores como: *“las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.”*, enmarcándose la Empresa de Correos de Chile, como persona jurídica de derecho público en dicho artículo; 2) Respecto de las contra excepciones contempladas en el artículo 2° Bis, de la ley de Protección a los Derechos del Consumidor, se establece en la letra 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”*. Argumenta, que la ley no será aplicable a ciertos rubros salvo que las leyes especiales que los rijan, no regulen ciertos temas se aplicara la ley de Protección a los Consumidores, por lo que las leyes que rigen a Correos de Chile en ningún momento reparan el daño causado a los consumidores, y que una resolución exenta que fija el monto a indemnizar en caso de extravío no tiene el rango de ley, tratando con esto de eludir la responsabilidad y que el propósito fundamental de la ley 19.946 es proteger a los consumidores, encargándose



los casos de mercancía con declaración del valor de envío, o de documentos con declaración del valor de envío.

CUARTO: Que, conforme a lo expuesto, efectivamente la actividad de prestación de servicios que realiza la querellada infraccional se encuentra regulada por leyes especiales y específicamente por el Reglamento N° 1507 de Indemnizaciones para el servicio de encomiendas y certificados, el que establece en su artículo 2°: *“Cuando una encomienda postal se extravíe, sufra averías o sea despojada de su contenido o parte de él, el remitente, o a falta de éste el destinatario, tendrá derecho a que el Servicio le cancele una indemnización equivalente al 50% del monto real de la pérdida, avería o despojo, comprobado mediante factura, y hasta un cien por ciento en casos especiales debidamente calificados por la Dirección y donde se establezca una responsabilidad directa del Servicio”*. Además, en el Decreto Supremo N° 1.589, de 1968, que modifica el reglamento citado precedentemente, se establece: *“Cuando se extravié una pieza recomendada, salvo casos de fuerza mayor, el servicio pagara al remitente o al destinatario en moneda nacional una indemnización equivalente al 50% de la que otorgue el Convenio de la Unión Postal Universal”*; por su parte, la resolución exenta N° 045 de la Empresa de Correos de Chile, señala que: *“En el evento que un envío se extravíe, sufra averías o sea despojado de su contenido o de parte de él, y dicha pérdida, avería o despojo sea responsabilidad de la Empresa de Correos de Chile, el remitente tendrá derecho a que la Empresa de Correos de Chile le pague una indemnización, según lo indica a continuación: a) Se indemnizara el valor declarado del envío con tope hasta 130 DEG, en caso de que su contenido declarado consista en mercancías; b) Se indemnizara el valor declarado del envío con tope hasta 30 DEG, en caso de que su contenido declarado consista en documentos.”*, siendo lo anteriormente expuesto, aplicable al caso de autos.

QUINTO: Que según lo precedentemente analizado, la situación descrita en el libelo pretensor se encuentra regulada en normas especiales y por tanto queda excluida del ámbito de aplicación de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y de la competencia de este tribunal, por lo que el sentenciador acogerá la excepción de incompetencia interpuesta.



Osorno, dieciocho de octubre de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 50 y siguientes, en relación a los documentos agregados desde fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional interpuesta por don **SEBASTIÁN FERNÁNDEZ ESTAY**, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de Los Lagos, domiciliado en calle Balmaceda N° 241, Puerto Montt, en contra del **CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA PRODATA LIMITADA**, representada legalmente por don **CARLOS AEDO MORALES**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Manuel Baquedano N° 890, Osorno, por haber infringido la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, señalando que el Servicio, a partir del oficio N° 61.029 de fecha 21 de febrero de 2013, remitido por doña Magdalena Kuzmanich Ávila, Jefa (S) de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, tomó conocimiento de que el Centro de Formación Técnica Prodata Ltda., publicó durante los meses de agosto y diciembre de 2012, en el Diario Austral de Osorno, la posibilidad de convalidar hasta en un 75% de las Asignaturas de Enseñanza Media Técnico Profesional para la obtención de un título técnico nivel superior y estudiar gratis toda la carrera postulando a la Beca Nuevo Milenio entregada por el Mineduc. Agrega que según da cuenta el Ministerio de Educación, mediante oficio N° 3.386 de 3 de octubre de 2012, se informó al representante legal de la denunciada que: "Las normas generales de funcionamiento de los CFT en lo relacionado con la convalidación de estudios, establecen que: Puede existir convalidación de estudios sólo entre planes y programas aprobados de similar o superior nivel académico. Las asignaturas sometidas al proceso de convalidación deberán contener un nivel de homologación correspondiente al 80% mínimo, en cuanto a contenido y extensión, para aceptar la validez de estudio y calificación obtenida". Señala que también el Mineduc advierte a la denunciada que: "El Reglamento Académico del CFT PRODATA registrado en la División de Educación Superior, establece en el título XVI que: Los alumnos regulares que ingresen

Centro de Formación Técnica Prodata Limitada. La parte denunciante, ratifica la denuncia infraccional de fojas 50 y siguientes, solicitando se de lugar a ella en todas sus partes, con costas. La parte denunciada contesta denuncia, mediante minuta escrita agregada a fojas 65 y siguientes, señalando que el Centro de Formación Técnica Prodata, fue autorizado para funcionar como CFT, de acuerdo al Decreto Exento N° 45 de fecha 20 de febrero de 1985 y se declara su plena Autonomía, por Resolución Exenta N° 8092 de 13 de noviembre de 2008, ambas del Ministerio de Educación. Agrega que la denuncia infraccional presentada por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región, se basa en las publicaciones que el Centro de Formación Técnica realizó el 26 de agosto referente a convalidaciones de alumnos provenientes de establecimientos de Enseñanza Media Técnico Profesional y Beca Milenio, en el Diario Austral de Osorno. Indica respecto de las convalidaciones de Asignaturas, que en el Ord. N°06/003386 de 03 de octubre de 2012, enviado por el Jefe de la División de Educación Superior al Representante Legal del Centro de Formación Técnica Prodata, indica en su punto 3, último párrafo que: "No corresponde aplicar esta norma de convalidación a alumnos provenientes de establecimientos educacionales de enseñanza media, dado que corresponden a estudios de otro nivel de enseñanza, no convalidable con la educación superior". En dicho Ord., se hace mención a normas y circular que fijan criterios generales para la aplicación de procedimientos especiales de ingreso, pero no especifica cuáles son. Agrega que lo único que existe formalmente, es el acuerdo N°014 del año 1993 del Consejo Superior de Educación, que son normas mínimas a ser consideradas por los reglamentos de validación de estudios de las Instituciones adscritas al sistema de Licenciamiento, por lo que no son aplicables a su Centro, dado que son una Institución de Educación Superior Autónoma, es decir a partir del 13 de noviembre de 2008, superaron la etapa de Licenciamiento. Señala más adelante, que las funciones del Consejo Nacional de Educación, sobre las Instituciones

Milenio, el Estado se ahorra recursos, esa es su Responsabilidad Social como Institución de Educación Superior, dejando de recibir recursos por acortar el tiempo de estudio y reconocer el aprendizaje o competencias adquiridas. Agrega que ser denunciados por publicidad engañosa, por el tipo de convalidación que ofrecen, de acuerdo a su interpretación, no tiene fundamento jurídico, dado que no presentan o aluden a ningún decreto o ley de Educación Superior que les impida realizarla, señalando que como juicio de valor, creen que ese tipo de denuncia, sólo ayuda al fomento del lucro en la Educación Superior. Más adelante, respecto de la Beca Nuevo Milenio, señala que en el Ord. N° 06/000587 del 29 de Enero de 2013, enviado por el Jefe de la División de Educación Superior al Representante Legal del Centro de Formación Técnica Prodata, reitera sobre la convalidación de la asignatura de Enseñanza Media Técnico Profesional y agrega que el día 3 de Diciembre de 2012, su Centro, publica en el Diario Austral de Osorno, el tipo de convalidación que ofrecen y la promoción de la Beca Nuevo Milenio 2013. Indica que en el punto 3, se le informa que dicha publicidad es errónea dado que: "Ha establecido que la Beca Nuevo Milenio es un beneficio para estudiantes que se matriculen en instituciones de Educación Superior que se encuentren acreditadas en conformidad a la Ley 20.129 de 2012, indicando que si bien es cierto que la Partida 09, Capítulo 01, Programa 30, subtítulo 24, Ítem 03, Glosa 03, letra c) Beca Nuevo Milenio, señala que la Instituciones de Educación Superior deben encontrarse acreditadas al 31 de diciembre de 2012, el Ministerio comete un grave error al desconocer que las leyes no son retroactivas en su aplicación, dado que dicha ley fue publicada el 22 de diciembre de 2012, es decir posterior a la publicación en el Diario Austral de Osorno, que el propio Ministerio de Educación reconoce fue el día 3 de diciembre de 2012. Más adelante señala que en el punto 4, aclara que sin perjuicio de lo anterior, antes del 31 de junio de 2013, mediante resolución fundada, el Ministerio de Educación podrá eximir por una sola vez y sólo durante el año 2013, de la exigencia de acreditación institucional señalada, a las entidades que justificadamente así lo

hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar rinde prueba instrumental la parte denunciante, la que ratifica los documentos agregados desde fojas 1 a fojas 49 y acompaña con citación los documentos que son agregados desde fojas 71 a fojas 85. Más adelante rinde prueba instrumental la parte denunciada, la que acompaña con citación documentos que son agregados desde fojas 86 a fojas 190. Las partes no rinden prueba testimonial. Posteriormente la parte denunciante solicita se oficie al Ministerio de Educación, a fin de que informe respecto de los hechos indicados en el Ord. N° 6109 de fecha 21 de Febrero de 2013 enviado al Director de Sernac y se remitan todos los antecedentes que digan relación con la información, allí indicada.

A fojas 202, la abogada Paula Aedo Finlez, propone como medida para mejor resolver, se agreguen al proceso, el Ord 09/2008 de fecha 17 de abril de 2008, en el cual don Iván Aedo Morales, rector del CFT Prodata, consulta al señor Julio Castro Sepúlveda, en ese entonces jefe de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, respecto del procedimiento de convalidación de asignaturas, tomando como referencia el reglamento académico del CFT INACAP y el Ordinario 06/002159 de fecha 19 de mayo de 2008, en virtud del cual doña Sally Bendersky, en ese entonces jefa de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, responde a la consulta de don Iván Aedo Morales.

A fojas 216, la abogada Paula Aedo Finlez, acredita personería para representar al Centro de Formación Técnica Prodata, el que a su vez es representado por don Carlos Iván Aedo Morales, según documento agregado a fojas 214 y 215.

A fojas 217, el tribunal accede a medida para mejor resolver solicitada por la parte denunciada.

A fojas 268 y 269, rola Ord. N°003993 de fecha 29 de julio de 2013, emitido por don Alberto Vásquez Tapia, Jefe de División de Educación Superior del Ministerio de Educación.

A fojas 274, se trajeron los autos para sentencia.

la especie, el artículo 3º de la ley consagra en su letra c) 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". A su vez, el artículo 4º consagra que "los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores".

A su turno, el artículo 23, dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

Por su parte el artículo 28, señala que: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: ... b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante y c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial".

CUARTO: Que en primer lugar analizaremos, la facultad del Centro de Formación Técnica Prodata, de efectuar convalidación de asignaturas en los términos indicados en las publicaciones denunciadas en autos.

QUINTO: Que al respecto, en autos se encuentra acreditado a fojas 87 y 88, que el Ministerio de Educación de Chile, mediante Decreto Exento N° 45 de 20 de febrero de 1985, autorizó el funcionamiento al Centro de Formación Técnica "Instituto Educacional PRODATA Ltda." de la ciudad de Osorno, cuyo fin es la docencia a nivel técnico, para egresados de enseñanza media, en el área de servicios. Estableciéndose que las carreras que imparta, los títulos, promoción y titulación, se aprobarán por Resolución del Subsecretario de Educación Pública.

OCTAVO: Que el Servicio Nacional del Consumidor fundamenta su denuncia, en la falta de facultades del CFT Prodata para convalidar asignaturas a estudiantes provenientes de establecimientos de educación media técnica profesional, de acuerdo al Ord. 3386 de 03 de octubre de 2012 del Ministerio de Educación, en el que informa a la denunciada, que las normas generales de funcionamiento de los CFT, en lo relacionado con la convalidación de estudios, establecen que sólo puede existir convalidación de estudios, entre planes y programas aprobados de similar o superior nivel académico, sin precisar las normas generales a que hace alusión; agregando que el Consejo Nacional de Educación, ha emitido circulares que fijan criterios generales para la aplicación de dichos procedimientos especiales de ingreso, precisando que la convalidación sólo procederá entre asignaturas dictadas por Instituciones de educación superior, reconocidas oficialmente, sin precisar, ni acompañar las circulares a las que hace mención.

NOVENO: Que la única circular acompañada en el proceso a fojas 100 y siguientes y emitida por el Consejo Nacional de Educación, es el Acuerdo N° 014/1993, que establece "Normas mínimas a ser consideradas por los reglamentos de validación de estudios de las instituciones adscritas al sistema de licenciamiento", la que no es aplicable al CFT Prodata, , toda vez que ésta es una institución de educación superior autónoma, que no se encuentra sometida al proceso de licenciamiento; sin perjuicio de ser, sólo normas mínimas, para que sean consideradas por las instituciones de educación superior, en sus respectivos reglamentos.

DECIMO: Que el Reglamento de Convalidación; Homologación y Examen de Conocimientos Relevantes del Centro de Formación Técnica Prodata de fecha 05 de marzo de 2012, rolante a fojas 17 y siguientes, en su artículo 2 señala que se debe entender por Convalidación de un programa de asignatura o módulo, la confirmación y validez académica de competencias adquiridas en un programa de asignatura o módulo de un plan de estudio, de similar o superior nivel académico, aprobada en otra Institución de Educación Superior reconocida oficialmente por el Ministerio de Educación,

DECIMO QUINTO: Que mediante Ord. N° 4785, de 28 de diciembre de 2012, rolante a fojas 152 y 153, don Juan José Ugarte Gurruchaga, Jefe División de Educación Superior del Ministerio de Educación, informa a don Carlos Aedo Morales, rector del Centro de Formación Técnica Prodata, sobre la posibilidad de solicitar la exención del requisito de acreditación, dando como plazo para la presentación de la solicitud, el día 17 de enero de 2013.

DECIMO SEXTO: Que mediante Ord. 01, de 14 de enero de 2013, rolante a fojas 155 y 156, el Centro de Formación Técnica Prodata, presenta al Ministerio de Educación, solicitud de exención del requisito de acreditación, con la finalidad de que sus alumnos puedan ser beneficiarios de la Beca Nuevo Milenio.

DECIMO SEPTIMO: Que con fecha 29 de enero de 2013, el Ministerio de Educación, a través de su Jefe de División de Educación Superior, informa al representante legal de CFT Prodata, que con fecha 6 de diciembre de 2012, esa División recibió nuevamente una consulta, por la publicidad aparecida en el Diario Austral de Osorno, el día 3 de diciembre de 2012, en que se publicita "Estudia gratis durante toda tu carrera Postulando a la Beca Nuevo Milenio 2013...", agregando que dicha publicidad es errónea, dado que la Glosa 03 de la partida correspondiente al Ministerio de Educación en la Ley de Presupuestos para el Sector Público del año 2013, ha establecido que la Beca Nuevo Milenio es un beneficio para estudiantes que se matriculen en instituciones de educación superior que se encuentren acreditadas en conformidad a la ley 20.129, requisito que su institución no cumple, agregando que sin perjuicio de lo anterior, antes del 31 de junio de 2013, mediante resolución fundada, el Ministerio de Educación podrá eximir por una sola vez y sólo durante el año 2013, de la exigencia de acreditación institucional señalada, a las entidades que justificadamente así lo soliciten.

DECIMO OCTAVO: Que a fojas 158 y 159, rola Ord. 000802 de fecha 07 de febrero de 2013, en el que el Ministerio de Educación informa al CFT Prodata, del rechazo de la solicitud referida en el considerando Décimo Sexto.