



Iquique, a veinte días del mes de diciembre del año dos mil trece.

**Vistos:**

La denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes, interpuesta por don Mauricio Darwin Zapata Ocaranza, Cédula de Identidad y Rol Único Tributario N° 10.346.055-7, domiciliado en Pasaje Salitrera Tres Marías N° 2962-A, población Pampa Tamarugal, Iquique, en contra de Universidad Santo Tomas sede Iquique, representada por don Juan Carlos Carreño Carmona, Cédula de Identidad y Rol Único Tributario N° 10.724.807-2, domiciliado en Avenida Héroes de la Concepción N. 2885 de esta ciudad, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Señala el actor, que en el mes de Agosto del año 2.011, descubrió que se encuentra en el sistema de boletín comercial, denominado "Dicom" a causa de cuotas morosas informadas por la Universidad Santo Tomás (U.S.T.) sede Iquique, ante ello, el denunciante se dirige donde la jefa de Carrera CONTADOR AUDITOR de dicho centro educacional, entrevistándose con doña Nora Araya, solicitando respuesta sobre lo acontecido. Hace presente, que con fecha 27 de Abril de 2.011 se habría aceptado el retiro definitivo de la carrera aludida por parte del actor, conforme a ficha de solicitud generada con fecha 25 de marzo de 2011 aproximadamente, la cual estipulaba la no cobranza de las mensualidades pactadas en el contrato de servicios educacionales suscrito por las partes, en atención a los motivos personales, respaldados por informes médicos y avalados por la jefa de carrera indicada. Alega el actor que

13.  
J  
)  
V.  
R.

siendo el día 18 de marzo de 2011, su primera manifestación, vía correo electrónico, dirigido a doña Nora Araya, explicando sus motivos para la no continuación de estudios en dicha universidad, fundándose ellos, en la muerte de sus Padres, lo que genero, un estado de inestabilidad emocional, siendo recomendable por su psicólogo clínico no tomar decisiones importantes, de las cuales posteriormente podría arrepentirse. Menciona el denunciante, que en respuesta de lo acontecido de ser enviado al boletín comercial, habiéndose retirado antes de inicio de clases, esta fue tardía por parte de la Jefa de Carrera, como lo acredita mediante documentos de correos electrónicos acompañados, obteniendo respuesta de ello, solo después de su reclamación ante Servicio Nacional del Consumidor, en la cual se menciona por el prestador de servicios educacionales, que conforme al artículo noveno del contrato suscrito por las partes, se anulo las cuotas del segundo semestre, no así, la deuda correspondiente a las cuotas del primer semestre académico de la carrera impartida. Solicita el denunciante, que se condene al proveedor antes individualizado, acoger la denuncia infraccional y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el Artículo 24 de la Ley 19.496, con costas. Sustenta jurídicamente su pretensión en los artículos 3 letra b), 12 Y 23 de la Ley en comento.

En cuanto a la acción de indemnización de perjuicios, solicita que se condene a la demandada, por concepto de daño emergente, el hecho de enviarlo a Dicom y perjudicar sus antecederites comerciales, sea eliminado todo antecedentes, peticionando una indemnización de \$100.000 (cien mil pesos), por concepto de locomoción y fotocopias (desde agosto a noviembre) . Por concepto de daño moral, fundamentada en

traslornos de índole emocional y malos ratos que tuvo que  
: JWP/1 sar, so 1 l Clta una l i emnl zaClon de \$ 1.000.000. (Un ml'11'on

de pesos); Sustenta jurídicamente sus acciones en lo  
dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496.

A fojas 5 a 35, documentos acompañados por la actora a su  
presentación.

A fojas 38, la parte denunciante y demandante civil, informo  
nombre de representante de la Universidad Santo Tomás.

A fojas 44, comparece don Mauricio Darwin Zapata Ocaranza,  
quien ratifica la denuncia infraccional y demanda civil  
rolante fojas uno y siguientes.

A fojas 45, comparece don Juan Carlos Carreño Carmona, quien  
no ratifica los hechos denunciados en su contra, y señala  
que acude en representación de la Universidad Santo Tomás,  
institución que tiene contrato vigente con el demandante,  
toda vez que el contrato al que se refiere la demanda, fue  
firmado con la Corporación Santo Tomás, lo cual  
jurídicamente es una persona jurídicamente diferente de la  
Universidad Santo Tomás, agrega más adelante, que aunque la  
demanda fuese bien dirigida, el contrato establecido entre el  
demandante y la corporación Santo Tomás, establece en su  
cláusula quinta y novena, antecedentes que amparan el  
correcto funcionamiento en toda instancia que ha tenido la  
Institución, básicamente en lo que se refiere a la  
autorización por explicito para que en el caso de morosidad,  
se envíen los antecedentes a las instituciones como Dicom, y  
adicionalmente establecen la compensación económica para la  
Corporación en el caso en que el alumno decida efectuar un  
retiro temporal o definitivo una vez comenzada las clases.

A fojas 51, rola presentación de la querellada conteniendo la  
~"'''''''+ac+:::;>f'''';An ril0> lri Ollprella interpuesta en su contra.

La querellada opone excepción dilatoria, por vía de defensa para resolver la materia reclamada, por estimar la corrección del procedimiento, indicando que el señor Zapata Ocaranza, yerra al dirigir su acción, a saber Universidad Santo Tomás, la cual es una persona jurídica distinta a aquella que aparece en el contrato de prestación de servicios educacionales que acompaña.

A fojas 70, rola audiencia comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante don Mauricio Zapata Ocaranza quien ratifica denuncia y demanda civil y de la parte denunciada don Juan Carlos Carreño Carmona representada legalmente por abogado don Carlos Palominos Hidalgo viene en contestar por escrito la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios a fojas 51 a 62. Se llama a las partes a conciliación, esta no se produce, El Tribunal recibe la causa a prueba fijando como hecho sustancial, pertinente y controvertido: 1) efectividad de legitimación pasiva de la demandada; 2) Efectividad de haber incurrido la demandada en infracción a la ley 19.496 descrita por el actor; y 3) Monto y naturaleza de los daños e indemnización demandados. Las partes no presentan testigos. Respecto de la documentación la parte denunciante ratifica los documentos rolantes a fojas 5 hasta fojas 35. La parte denunciada acompaña documentos de fojas 46 a 69. Las partes solicitan diligencias.

A fojas 80, Servicio Impuestos Internos informa número de Rol único tributario de la Corporación de Santo Tomás para el Desarrollo de la Educación y la Cultura Limitada.

A fojas 86, Se informa antecedentes comerciales relacionados con la Universidad Santo Tomás de Mauricio Zapata Ocaranza.

**CONSIDERANDO:**

**En cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva.**

**Primero:** La parte denunciada y demandada civil, en su presentación de fojas 51 y siguientes, opone excepción de falta de legitimación pasiva de la denunciada, fundamenta el hecho que con fecha 28 de noviembre de 2011 el demandante presenta ante el Tribunal su denuncia y demanda civil de perjuicios en supuesta infracción a la Ley N° 19.496, y que tal infracción se habría cometido en virtud de haber publicado sus antecedentes comerciales en el sistema de morosidades "DICOM", circunstancia que según el demandante no podría haberse efectuado por haber presentado una solicitud de retiro definitivo de la carrera de Contador Auditor, en la que se habría matriculado. No obstante lo antes señalado, la demanda y documentos acompañados en autos, queda demostrado que el señor Zapata Ocaranza, yerra al dirigir su acción en contra de la Universidad Santo Tomás, la cual es una persona jurídica distinta de aquella que aparece en el contrato de prestación de servicios educacionales que acompaña. El contrato mencionado, supone una relación contractual entre el señor Zapata Ocaranza y la persona jurídica Corporación Santo Tomás para el Desarrollo de la Educación y Cultura Limitada rol único tributario N° 87.787.000-O, en cambio la emplazada a juicio es una persona jurídica distinta a la anterior, corresponde a la Universidad Santo Tomás rol único tributario 71.551.500-8. La parte denunciante al conferirse traslado a la excepción opuesta por la denunciada, contesta en audiencia de prueba, señalando que, como consumidor, llamó a la Universidad, informándole que el nombre del representante legal de la entidad, es el Sr. Juan Carlos Carreño.

'''  
<  
'  
'

11  
' '' )  
, ( \ : /

**Segundo:** Que, a fojas 29 a 32 consta en autos documento acompañado por la denunciante y demandante, no objetado en juicio, consistente en contrato N° 635580 celebrado entre la Corporación Santo Tomás Ltda., Institución de Educación Superior reconocida por el Ministerio de Educación, representada por don Juan Carlos Carreño Carmona por una parte y la del contratante don Mauricio Darwin Zapata Ocaranza; es, sin duda, elemento probatorio suficiente para establecer que la acción iniciada en estos autos, se encuentra legítima y correctamente dirigida, pues no es posible desconocer de manera alguna por parte de la denunciada, la relación contractual existente entre las partes, más aún, si versa en el documento acompañado en el libelo pretensor, consistente en contrato de prestación de servicios educacionales, las palabras, "la institución" o "**la universidad**", con logotipo en su parte superior izquierda, que indica, "SANTO TOMAS", suscrito y acompañado por el actor, siendo ello coincidente con la denuncia interpuesta, la cual es dirigida hacia la Universidad referida, por tanto, no se dará a lugar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la denunciada y demandada civil a fojas 51 y siguientes, con costas.

**En cuanto a la denuncia infraccional:**

**Tercero:** Que, le ha correspondido a este sentenciador determinar la responsabilidad infraccional de Universidad Santo Tomás, representada por don Juan Carlos Carreño Carmona, del giro, prestación de servicios educacionales, por supuesta infracción consistente en el envió de antecedentes del denunciante al informe de boletín comercial "Dicom", infringiendo con ello, presumiblemente lo establecido en la

ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Cuarto:** Que, para analizar la existencia de las eventuales contravenciones denunciadas es previo dejar sentado los principios jurídicos tenidos en vista por el legislador al dictar la ley N° 19.496, los cuales, no son otros, que la protección del consumidor frente al proveedor en sus diversos aspectos, de los cuales tres de ellos adquieren especial importancia y que se encuentran presentes como motivación, en los preceptos del derecho del Consumo. En efecto, el primero, consiste en la existencia de la información del producto, entre el comerciante y el consumidor, puesto que el proveedor, evidentemente, es conocedor de los productos que expende, en cuanto a su calidad, identidad, sustancia, y procedencia; el segundo, se asienta en la diferencia que existe en la capacidad comercial de uno y otro, para establecer los términos de la relación de consumo; y, finalmente, el tercero, son los costos adversos, para el consumidor, si debe acudir a los órganos, jurisdiccionales para resolver una eventual controversia con el proveedor.

**Quinto:** Que, coincidente con el artículo 2° letra d de la Ley 19.496 que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores, queda sujeto a las disposiciones de este cuerpo normativo, los contratos de educación de enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, solo respecto del párrafo 4° del Título 11; de los párrafos 1° Y 2° del Título 111; de los artículos 18°, 24°, 26°, 27° Y 39° C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los Tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta Ley establece, para

hacer efectivos los derechos que dichos párrafos y artículos les confieren.

**Sexto:** Que, el párrafo 4° del Título 11 de la Ley 19.496, fija las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, lo cual, teniendo a la vista el contrato de prestación de servicios educacionales suscrito por las partes acompañado a fojas 29 a 31, estaríamos en presencia de uno de ellos, ya que en su análisis pormenorizado, da cuenta que sus cláusulas, han sido propuestas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor pueda alterar su contenido.

**Séptimo:** Que, el artículo 16° del mentado cuerpo normativo, nombra taxativamente las cláusulas o estipulaciones que no producirán efecto alguno entre las partes en contratos de adhesión, estableciéndose en su letra g, lo siguiente; no producirá efecto, "En contra de las exigencias de buena fe, atendiendo para estos efectos parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales y generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.".

**Octavo:** Que, conforme a la finalidad del contrato suscrito entre las partes, consistente en prestación de servicios educacionales, deriva, por una parte, la obligación de otorgar enseñanza sobre una carrera en particular, y por otra, asistir y cumplir con sus obligaciones financieras.

,  
'B.

**Noveno:** Que, si bien es cierto, dentro del contenido del contrato de prestación de servicios educacionales, en su cláusula novena, faculta a la institución educacional, exigir a título de indemnización de perjuicios, en caso que el alumno o contratante decidiera su retiro temporal o definitivo, después de matricularse en la carrera respectiva y antes de iniciarse las clases del segundo semestre académico, en cualquier época que ello ocurra, el pago de la matrícula más las colegiaturas mensuales que correspondan al primer semestre académico del año cursado, no es menos cierto, que dicha cláusula, provoca perjuicio al consumidor, siendo ello desequilibrante a los derechos y obligaciones de la naturaleza de fondo del servicio prestado por la institución, teniendo presente que el denunciante, solicitó tres días posterior a su matrícula, el retiro definitivo de la institución, debido a una causa exógena a su estado de salud mental, conforme documento no objetado, fundante de su denuncia.

**Décimo:** Que la conducta del denunciante, consistente en la acción de retiro, comparada con la norma contractual de la cláusula novena del contrato de prestación de servicios educacionales, hade entenderse que se realiza con facultades de decisión libres de toda coacción externa, situación que no acontece en el caso de autos, debido al cuadro clínico depresivo que sufre el actor, siendo un trastorno del estado anímico en el cual los sentimientos de tristeza, pérdida, ira o frustración interfieren con la vida diaria durante un período de tiempo prolongado o determinado.

**Decimoprimer:** Que, coincidente con lo razonado anteriormente, resulta del todo improcedente, por parte del

durante el periodo del primer semestre académico, impartido por la institución, en atención a la solicitud de retiro posterior a matricula por parte del denunciante, ya que el actor, no concurrió ni hizo uso de ninguna de las prestaciones ofrecidas por la Universidad, la cual actuó unilateralmente, enviando antecedentes comerciales por morosidad del recurrente, al informe de boletín comercial "Dicom", amparándose en una cláusula desequilibrada, impuesta por el centro educacional.

**Decimosegundo:** Que, sentada así las cosas, debemos determinar si existió infracción a la Ley del consumidor en los hechos que se denuncian, y que conforme a los antecedentes que obran el proceso, en especial consideración, los documentos acompañados por la parte denunciante y demandante, no objetados en juicio, consistentes en; a) Copia de resolución de retiro definitivo de la Universidad, b) documentos de prescripciones médicas, conteniendo informe psiquiátrico y certificado psicológico clínico, c) Formulario de confirmación diagnóstica y tratamiento Isapre Mas Vida, d) copia de correos electrónicos entre el denunciante y la jefa de carrera de la Universidad Santo Tomás Sede Iquique, Sra. Nora Inés Araya Valenzuela, e) boleta de Matricula, f) contrato de prestación de servicios educacionales, g) Copia de información comercial de registro de boletín comercial "Dicom", y h) Copia de denuncia y respuesta del proveedor ante el Servicio Nacional del Consumidor, son medios de prueba suficientes, para dar por probado que la denunciada Universidad Santo Tomas, representada por don Juan Carlos Carreño Carmona, no dio cumplimiento a las normas de la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores.

**Decimotercero:** Que, el artículo 23 de la Ley N° 19.496, en su inciso primero, señala que el proveedor comete infracción en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad sustancia, procedencia y sobre todo en la seguridad del respectivo bien o servicio que presta. En tanto el artículo 12° del mismo cuerpo legal señala "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de bien o la prestación del servicio", siempre y cuando estos, no provoquen un desequilibrio entre las partes, lo que a la luz de estos autos, no se dio cumplimiento, puesto que el consumidor en forma justificada, no hizo uso alguno de las prestaciones ofrecidas por el denunciado, siendo remitida, en forma arbitraria sin comunicación, información comercial por deuda, al banco de datos oficial de protestos y morosidades del sistema financiero y comercial, creando así, un menoscabo al actor por tal hecho.

**Decimocuarto:** Que, en orden a acreditar la existencia de los hechos denunciados, así como su participación responsable, este sentenciador considera de especial relevancia el tenor de la denuncia y demanda presentada por don Mauricio Darwin Zapata Ocaranza, rolante a fojas 01 y siguientes y documentos en que se funda su libelo, por lo que analizados estos antecedentes conforme a las normas, primero de ponderación legal, y luego la sana crítica, en especial por la conclusión lógica a que se arriba, luego de analizar la multiplicidad, gravedad y concordancia de los elementos probatorios ya

Tomás, representada, para estos efectos legales, por don Juan Carlos Carreño Carmona, remitieron en forma unilateral, sustentándose en cláusula contractual arbitraria, información al banco de datos oficial de protestos y morosidades del sistema financiero y comercial.

**En lo civil:**

**Decimoquinto:** Que, habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la demandada, primeramente se debe tener presente, que se trata de compensar, por la vía pecuniaria, las molestias y frustraciones que ha padecido una persona, derivado del menoscabo real creado por infracción a la Ley del Consumidor. Sentada así las cosas y, analizadas la probanzas, conforme a lo expuesto en los acápites precedentes, ha quedado meridianamente claro que la demandada Universidad Santo Tomás, provocó graves molestias, frustraciones y menoscabo al actor, al remitir antecedentes comerciales, apoyándose de una cláusula contractual abusiva.

Por este razonamiento, este sentenciador dará lugar a lo peticionado, solo en cuanto signifique una reparación a dichas molestias y frustraciones, sin que signifique con ello un lucro, todo ello de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, sobre protección al consumidor.

**Decimosexto:** Que, los hechos descritos y analizados en los acápite precedente, se encuentran tipificados y sancionados en los artículos 12°; 16° letra g); 23° Y 24° de la Ley 19.496.

y Visto además, lo dispuesto en los artículos 20; 3° letra e); 12°, 16 Y 16 g); 23°; 24°; 27°; y, 50 Y 50 A Inciso 1° de la Ley N° 19.946; Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley 18.287

sobre Procedimiento y sus posteriores modificaciones  
introducidas por la Ley N° 19.816.

**DECLARO:**

**A.- En cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva:**

A) Se rechaza la excepción opuesta por la denunciada, por lo expuesto en el considerando segundo del presente fallo, con costas.

**B.- En lo infraccional:**

B) Acójase la denuncia infraccional interpuesta en estos autos por don Mauricio Darwin Zapata Ocaranza, decretándose abusiva la cláusula novena del contrato de prestación de servicios suscrita por las partes y declarándose nulo en su integridad, el contrato de prestación de servicios educacionales No. 635580 de 15 de Marzo de 2.011, por contener este, elementos de desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes, como también, por no haberse hecho uso de la prestación convenida por el actor, debiéndose restituir lo pagado por concepto de matrícula, conforme al documento de fojas 28.

C) Se ordena a la denunciada y demandada civil, Universidad Santo Tomás, representada por don Juan Carlos Carreño Carmona, eliminar toda morosidad pendiente entre la entidad educacional y el denunciante, Sr. Mauricio Darwin Zapata Ocaranza, por concepto del primer semestre de la carrera Contador auditor, debiendo informar de ello, al boletín comercial o sistema de morosidades y protestos. (dicom y sicom).

D) Condénese a la Universidad Santo Tomás, rol único Tributario No. 87.787.700-0 representada legalmente por

años, ingeniero comercial, cédula de identidad No. 10.724.807-2, ambos con domicilio en esta ciudad, calle Avenida Héroes de la Concepción No. 2885, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a 20 U.T.M., por ser autor en las infracciones de la Ley del consumidor descritos en los artículos 12, 16 letra g, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, esto es, la remisión de información al banco de datos oficial de protestos y morosidades del sistema financiero y comercial, causando menoscabo al consumidor, por lo que se le reprocha profundamente su conducta.

- E)** La multa deberá ser pagada en Tesorería Regional de la República, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, líbrese orden de reclusión de fin de semana, por vía de sustitución y apremio.
- F)** Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

**B.- En lo civil**

- a)** En cuanto a la solicitud por de indemnización por daño emergente, consistente en gastos de locomoción incurridos, se rechaza al no haberse presentado medio de prueba legal que lo acredite.
- b)** Acójase la demanda civil de fojas 1 y siguientes, solo en cuanto a que se condena a la Universidad Santo Tomás, representada legalmente por don Juan Carlos Carreño Carmona, ambos domiciliados en Iquique, Avenida Héroes de la Concepción No. 2885, a pagar a favor de don Mauricio Darwin Zapata Ocaranza, la suma de \$150.000, (ciento cincuenta mil pesos) por vía de indemnización por concepto de daño moral, dado a las graves molestias

y frustraciones que ha tenido que soportar, por haber sido enviado sus antecedentes al informe de boletín comercial de morosidades, dicha suma deberá debidamente reajustarse con intereses, en conformidad a la variación experimentada el Índice de Precio al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, a la fecha de notificada el presente fallo.

e) No se condena en costas, al no haber resultado del todo vencido.

d) Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por la Sr<sup>a</sup>. Secretaria Abogado doña Jessie A. Giaconi Silva.-



Iquique, 10 de Octubre de 2004...  
CERTIFICO: Que la presente es copia fiel  
del original que he tenido a la vista.

Secretaria