

A 65

Santiago, a dieciséis de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 35 y siguientes rola denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2º, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, en contra del proveedor **ICEL CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA LIMITADA**, Rol Único Tributario N° 78.197.040-9, representada por **VIVIEN PETRINOVICH RODRÍGUEZ**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Dieciocho N° 145, comuna de Santiago, fundado, en suma, en que dicho Servicio ha tomado conocimiento, a partir del reclamo formulado por don RUPERTO SOLAR ÓRDENES, contenido en el Formulario Único de Atención de Público que acompaña en su presentación, el que señala que con fecha 22 de agosto de 2016 el consumidor se matriculó en la carrera Técnico Jurídico, mediante modo E-Learning, para comenzar sus estudios ha realizarse durante el segundo semestre del año en curso, por lo que se celebró un contrato de prestación de servicios educacionales entre el consumidor y la proveedora demandada; agrega que con fecha 29 de agosto de 2016 el consumidor recibió un correo electrónico con todas la información necesaria para dar inicio al año académico, sin embargo al ingresar al sistema virtual de la denunciada, le fue imposible hacerlos, por lo que decidió enviar un correo electrónico al soporte técnico con el fin que le solucionaran su problemas, pero con fecha 30 de agosto del mismo año, una ejecutiva del centro denunciado se comunicó con él y le informó que la carrera de Técnico Jurídico no se impartiría durante el segundo semestre del 2016, puesto que no había alumnos suficientes para iniciar las clases de la carrera, por lo que de inmediato el señor Solar se dirigió al Centro de Formación Técnica a solicitar una respuesta, atendido que en ningún momento le informaron de la posibilidad de no impartir la carrera por falta de alumnos matriculados, lo que es contradictorio con el contrato firmado ya que en ninguna parte se estipula la posibilidad que ICEL de no impartir la carrera en el caso que no exista un mínimo de alumnos matriculados, por lo que con fecha 31 de agosto del mismo año interpone el reclamo ante este organismo, dando el traslado respectivo al proveedor quien lo evacúa señalando que *"efectivamente el señor Solar se matriculó en la carrera de Técnico Jurídico en su modalidad de e-learning, la cual no fue impartida para alumnos nuevos, por no contar con el mínimo de matriculados establecido por la institución (el mismo número indicado en el artículo décimo quinto del contrato de prestación de servicios educacionales firmado entre nuestra institución y el alumno). En ese contexto, se cumplió con el protocolo establecido para estos casos, esto es, contactar al alumno para informar de esta situación ofreciéndole otras alternativas para iniciar sus estudios, esto es, cursar otra carrera en la misma modalidad o trasladar su matrícula para el primer semestre del año 2017. El señor Solar fue llamado por el Supervisor General de Admisión, antes del inicio de las clases, quien le informó de esta situación. Dado que el señor Solar no aceptó ninguna de las opciones entregadas, la institución decidió anular el contrato y pagaré firmado, más la devolución de los montos por concepto del proceso administrativo de la matrícula y otros relacionados con el servicio. Por todo lo aquí expuesto, los solicitado por el señor Solar mediante este reclamo, no se puede acoger."*; agrega el Sernac que ha quedado claro que no se respetaron los términos y condiciones del contrato que se celebró con el Sr. Solar, por cuanto la proveedora denunciada no puede de forma arbitraria decidir no impartir una carrera determinar, si se han comprometido por medio

DESCARGADO

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
15 JUN 2017
Stgo,
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

de un contrato a impartirla en cierto tiempo determinado; agrega que si bien se le dio la opción al consumidor para la reparación de su situación, el consumidor solo quiere que se imparta la carrera de Técnico Jurídico y que es su derecho el que debe ser respetado; de la misma forma la proveedora hace mención a la cláusula décimoquinta del contrato como aquella que lo habilitaría a la posibilidad de no impartir la carrera en el caso que no existiera un mínimo de alumnos, pero de la lectura de la misma no se hace referencia a la posibilidad de no impartir cierta carrera en el caso que no existiere un número determinado de alumnos, sino que la cláusula sólo se refiere a la posibilidad de fusionar un sección con otra o bien cambiar el lugar de locación de clases, lo que es inaceptable que no se entregue un servicio tan valioso como es la educación profesional por lo que debido a la falta de profesionalidad que tiene el Centro de Formación Técnica ICEL lo que ha afectado los derechos de todos los consumidores que acuden a la Universidad confiados en la diligencia, buena fe y seriedad de la denunciada, el Servicio ha decidido presentar la respectiva denuncia.

En cuanto al Derecho, la denunciante sostiene que la denunciada ha infringido los artículos 20 letra d), inciso 2° de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto ICEL está incluida en la categoría dispuesta en dicho art., debiendo cumplir con las condiciones ofrecidas en los contratos que celebren con los estudiantes, de tal manera que el incumplimiento de los mismos serán sancionadas por la Ley en comento, lo que no ha cumplido atendido lo ya expuesto; de la misma forma, la proveedora denunciada no entregó una respuesta satisfactoria al consumidor, persistiendo en su voluntad de no impartir la carrera técnica, cuestión que efectuó de manera arbitraria atendido que ya existía un contrato firmado por la cual se comprometía a impartir dicha carrera, lo que refleja un total incumplimiento a sus obligaciones, por lo que el consumidor tiene derecho a ser resarcido por parte del Centro de Formación Técnica, toda vez que el consumidor se ha visto en la imposibilidad de cursar esta carrera debido a la negativa de impartirla, usando como argumento el hecho que no se habían matriculado un número mínimo de postulantes, condición que jamás fue informada ni aceptada por el consumidor; sostiene que el la proveedora denunciada tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de protección al consumidor, y que encuentra su fundamento en la asimetría de información y poder negociador existente en una relación de consumo a favor del proveedor.

Continúa la denunciante el texto de su denuncia señalando que las normas de protección de los derechos de los consumidores son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado y la ley le ha encargado la labor a los Tribunales de Justicia para sancionar estas conductas.

Concluye la denuncia solicitando la aplicación de una multa de 50 UTM por la infracción a la normas señalada, con costas.

A fs. 62 rola acta de comparendo de contestación y prueba celebrado con la asistencia de la abogada PAOLA JHON MARTÍNEZ en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, el consumidor RUPERTO ABDON SOLAR ÓRDENES y el abogado ENRIQUE JAVIER VERA PÉREZ en representación de la denunciada ICEL CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA LIMITADA, oportunidad en que la parte denunciada y el consumidor llegaron a una conciliación, al cual el Servicio Nacional del Consumidor no se

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

15 JUN 2017

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

66

opuso; en la conciliación la parte denunciada, se obligó a pagar la suma única y total de \$100.000.- al consumidor mediante cheque nominativo que será dejado en el tribunal, junto con agregar la suma de \$5.000.- correspondientes a la devolución de la matrícula y el consumidor aceptó los términos planteados y renunció a toda clase de acción relacionada con su matrícula en la Institución proveedora; la denunciada solicita el archivo de la causa debido al avenimiento entre las partes y los autos quedan para fallo infraccional.

Presentación de fs. 63 por la que la denunciada acompaña cheque por la suma de \$105.000.-, dando cumplimiento a la conciliación de fs. 62.

A fs. 64 vta. consta la entrega del cheque a don Ruperto Solar Órdenes.

CONSIDERANDO:

1º) Que este proceso se ha iniciado por denuncia del órgano público competente, como es el **Servicio Nacional del Consumidor**, debido al reclamo presentado a esa entidad por don RUPERTO SOLAR ÓRdenes el cual imputa a la denunciada **ICEL CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA LIMITADA** no impartir la carrera de Técnica Jurídico mediante la modalidad e-learning por cuanto la proveedora no pudo ejecutar el servicio estudiantil debido a que no se matricularon la cantidad suficiente de alumnos para cursar dicha carrera en el segundo semestre del año 2016, por lo que la denunciante califica como una falta de profesionalidad el incumplimiento del contrato de servicios educacionales, cuestiones que vulneran lo dispuesto en el art 2 letra d) en relación con el 24 de la Ley Nº 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que en el comparendo del que da cuenta el acta de fojas 62, el consumidor y la proveedora denunciada arribaron a una conciliación, la que fue cumplida según presentación de fs. 63 y a la el Servicio Nacional del Consumidor no se opuso; en la misma audiencia la denunciada solicita el archivo de la causa debido al avenimiento entre las partes.

3º) Que atendido la conciliación alcanzada en la audiencia de fs. 62, esta sentenciadora sólo procederá a amonestar a la denunciada **ICEL CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA LIMITADA**, debiendo evitar repetir estas conductas efectuadas sobre los consumidores.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 50 y siguientes de la Ley 19.496; arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, arts. 148 y 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

QUE SE AMONESTA a la denunciada **ICEL CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA LIMITADA**.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

DICTADA POR DOÑA FABIOLA MANDONADO HERNÁNDEZ, JUEZ SUBROGANTE.

AUTORIZA DOÑA CARMEN VÁSQUEZ JÉLVEZ, SECRETARIA SUBROGANTE.

DESCARGADO

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 15 JUN 2017
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo

Se envió Carta Certificada N° 005283
notificando la Resolución de fojas 65 y 50
a *[Handwritten Signature]*
Santiago, 19 MAY 2017

[Handwritten Signature]

Se envió Carta Certificada N° 005284
notificando la Resolución de fojas 65 y 50
a *[Handwritten Signature]*
Santiago, 19 MAY 2017

[Handwritten Signature]

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 15 JUN 2017
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

f 69

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

1 Santiago, a ocho de junio del año dos mil diecisiete
2 Proveyendo a fojas 67: Téngase presente la delegación de poder.
3 Proveyendo a fojas 68: Certifique la Sra. Secretaria del tribunal, si la sentencia se encuentra
4 ejecutoriada.

5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos, y que los plazos legales que tenían al efecto, se encuentran vencidos. Santiago, a ocho de junio del año dos mil diecisiete.

FABIOLA MALDONADO HERNANDEZ
SECRETARIA TITULAR

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo. 15 JUN 2017

Se envió Carta Certificada N° 005765
notificando la Resolución de fojas 69
a *[Signature]*
Santiago,

14 JUN 2017

[Signature]

Se envió Carta Certificada N° 005766
notificando la Resolución de fojas 69
a *[Signature]*
Santiago,

14 JUN 2017

[Signature]

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 15 JUN 2017

SECRETARIA

Policia Local Stgo.