

OFICIO N° 148-C1  
ANT.: Rol 3.332-D-2014  
MAT.: Informa lo que indica-

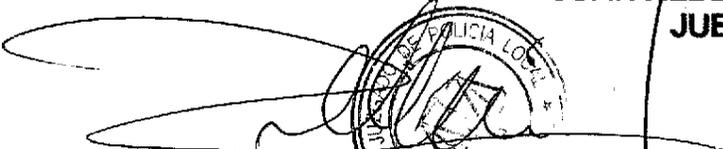
TALCAHUANO, 03 Marzo 2017

DE : JUEZ SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE  
TALCAHUANO, DON JUAN ALBERTO RUBILAR HENRIQUEZ.,  
A : SEÑOR JUAN PABLO PINTO, DIRECTOR REGIONAL SERNAC

En Causa Rol No 3.332-2014-D, por Ley del Consumidor Caratulada "MORENO con UNIVERSIDAD ANDRES BELLO" se ha decretado Oficiar a Ud., a fin de remitir copias autorizadas de las sentencias firmes sobre publicidad engañosa e incumplimiento de contrato en curso de postgrados, dictada por este Tribunal, más sentencia de Corte Apelaciones de Concepción y Corte Suprema, que resolvieron los recursos, pertinentes.

Saluda atentamente a Ud.,

JUAN ALBERTO RUBILAR HENRIQUEZ  
JUEZ TITULAR

  
PATRICIO ALEJANDRO VILLASEÑOR CANALES  
SECRETARIO TITULAR

c.c.: Archivo.

Adjunto : Sentencia Rol 3332-2014 del 2do. JPL de Talcahuano  
Sentencia Rol 90-2016 de Corte Apelaciones de Concepción  
Sentencia Rol 65.440 de Corte Suprema.



F. 206  
(Dobles 5015)

Rol N°3332-D-2014

Talcahuano, once de Diciembre de dos mil quince.-

**VISTOS:**

- 1.- Que a fojas 74 y sgtes., doña **MARIA ISABEL MORENO AVILA**, cirujano dentista, domiciliada en Las margaritas N° 1675, Huertos Familiares, San Pedro de la Paz, presenta denuncia infraccional y demanda civil por infracción a la Ley 19.496, contra **UNIVERSIDAD ANDRES BELLO**, representada por **OCTAVIO ENRIQUEZ L.**, ambos domiciliados en Talcahuano, Autopista Concepción – Talcahuano N° 7.100, Talcahuano.-
- 2.- Que a fojas 99, la parte denunciada y demandada civil interpone incidente de previo y especial pronunciamiento, evacuando el traslado la contraria a fojas 106, resolviendo el Tribunal a fojas 111 y sgtes.-
- 3.- Que a fojas 104, la parte denunciante y demandante civil presenta lista de testigos.
- 4.- Que a fojas 119, las partes fueron citadas al correspondiente comparendo de estilo, siendo notificados legalmente.-
- 5.- Que a fojas 135 y sgtes., se lleva a cabo el comparendo de estilo con la asistencia de ambas partes, el que se llevó a efecto en los términos señalados en el acta respectiva, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia.
- 6.- Que a fojas 149, absolvió posiciones doña **MARIA ISABEL MORENO AVILA**.-
- 7.- Que a fojas 194, rola acta de audiencia de percepción documental, con la asistencia de ambas partes, el que se llevó a efecto en los términos señalados en el acta respectiva, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia.
- 8.- Que a fojas 201, las partes fueron citadas a comparendo de conciliación, siendo notificados legalmente.-
- 9.- Que a fojas 203, rola acta de audiencia de comparendo de conciliación, con la asistencia de ambas partes, la que no se produce.-
- 10.- Se trajeron los autos para fallo, citándose a las partes a oír sentencia.-

**CONSIDERANDO:**

**En cuanto a lo infraccional o contravencional:**

- 1.- Que a fojas 74 y siguientes doña **María Isabel Moreno Avila**, presenta **denuncia infraccional** contra la Universidad Andrés Bello, en atención a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho:

Señala que es cirujano dentista desde el año 1997 y tiene la especialidad de endodoncia desde el año 2000. Ambos títulos le fueron otorgados por la Universidad de Concepción.

|                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA<br>ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A<br>LA VISTA |
| TALCAHUANO, 02 DE 03 DE 2015                                                         |

f 207  
(DOSCIENTOS SIETE)

También señala que el año 2012 ingresó a la Universidad Andrés Bello para cursar un postgrado denominado "Magister en Ciencias de la Odontología con Especialización en Rehabilitación Oral", en atención a que dicha Universidad promocionaba dicho postgrado en base a un destacado director de programa y cuerpo docente. Por lo anterior, tomó la decisión personal y también familiar de realizar dicho postgrado.

El postgrado que se publicitó por la Universidad y al que ella ingresó estaba dirigido y dictado por un reconocido académico (Dr. José Valdivia Osorio) que había conocido personalmente en otros cursos del área odontológica. Además, estaba en el cuerpo docente del curso de postgrado el Dr. Carlos Rivas, destacado académico de la Universidad donde ella se formó.

También expresa que "otro motivo para optar a este postgrado fue que podía obtener además el grado de magister necesario requisito para dedicarse a la labor docente; y por último que era dictado en la ciudad de Concepción".

Agrega que, a la semana de haber finalizado el segundo año académico, a fines de enero de 2014, la Universidad Andrés Bello desvinculó a todo el cuerpo académico de Santiago y de Concepción.

Señala que ella pasó todo el periodo de vacaciones en la ambigüedad de no saber qué pasaría con el postgrado, ni cuál sería el nuevo cuerpo académico, ya que se daban nombres que no estaban conformados. El reinicio del curso estaba programado para el 08 de marzo, pero se reinició en abril.

Agrega la querellante que tomó la decisión de desvincularse de la Universidad Andrés Bello, pues en forma tardía fue asignado un cuerpo académico curricularmente no homologable al anterior.

También señala que antes de desvincularse de la Universidad Andrés Bello le envió una carta al Rector de dicha Universidad y al Decano de Odontología, pero sólo recibió respuestas genéricas. Inició también una gestión ante el SERNAC, pero sin éxito.

Agrega que recibió del Rector de la Universidad la siguiente carta: "Cumpló con recordar que la naturaleza del contrato de prestación de servicios educacionales que los alumnos firman con una universidad -y la nuestra no es la excepción- se refiere a la responsabilidad de entregar el servicio que se ha prometido y en ningún caso se compromete con personas específicas".

En cuanto al Derecho, señala que se ha infringido el artículo 12 y 23 de la ley 19.496, por lo que corresponde aplicar la sanción de multa del artículo 24 de la misma ley.

2.- Que a fojas 121 y sgtes., la **Universidad Andrés Bello** contesta la denuncia y **reconoce** que efectivamente la denunciante "fue alumna del Magister en Ciencias de la Odontología con Especialización en Rehabilitación Oral, de la facultad de odontología de la UNAB" (fojas 121),

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO 02 DE 03 14

F 208  
(Desempeños DCHO)

hasta que a principios del año 2014 solicitó la desvinculación de dicho postgrado y la devolución de los dineros que había pagado, justificando su salida en ciertos cambios en el cuerpo académico.

La denunciada **también reconoce** la existencia de cambios académicos y señala que ellos se produjeron debido al fallecimiento del decano de La facultad de odontología, señor Felipe Stanke. "A fines del año 2013, UNAB comenzó un período de cambio de autoridades **debido al fallecimiento** del Decano de la Facultad de Odontología, señor Felipe Stanke. Para **asegurar la continuidad** del proyecto es que, en dicha oportunidad, se nombró al señor José Luís Montes Herrera, como Decano y a la doctora Elizabeth López como Directora de Escuela. **En este contexto ocurrieron los cambios a que hace referencia la denunciante.** La reestructuración a la que la Denunciante atribuye supuestas infracciones, fue parte de una decisión que inició el fallecido decano y que se materializó a fines de 2013" (fojas 121 y 122).

Agrega que "Se hace presente a S.S. que el cambio de algunos académicos se debió a una decisión que se encuentra dentro de las atribuciones de esta parte, sin haber mermado la calidad de los cursos. Más aún, si bien se desvinculó a un par de docentes, otros tomaron voluntariamente la decisión de renunciar" (fojas 122).

Y continúa la defensa: "Además, es necesario destacar que la denunciante indica expresamente en su denuncia que la persona de los académicos no es el único motivo que la induce a incorporarse al curso de postgrado que imparte la UNAB" (fojas 122).

La defensa también señala que "Los alumnos, se matricularon y **firmaron un contrato de prestación de servicios educacionales** con UNAB y no con un cuerpo académico determinado" (fojas 123). "La Cláusula Cuarto del contrato entre las partes es claro en señalar que el Alumno no puede exigir devolución de los dineros pagados luego de incorporado al curso, cualquiera sea la causa que manifieste y aun cuando se desvincule del curso" (fojas 123).

Además, agrega "llevar a cabo la tarea de educar no es una misión fácil, requiere de una dedicación, programación y cuidado de excelencia, con el cual todos los integrantes de la Universidad trabajan a diario. Lo anterior, a diferencia de muchos otros rubros, requiere necesariamente contar con un grado **mayor de flexibilidad, ...**". "En consecuencia, es necesario tener presente, que el servicio prestado por mi representada atendida su naturaleza, requiere necesariamente de una **mayor flexibilidad**, la que facilite y permita entregar el mejor servicio educacional posible a los alumnos" (fojas 124).

Agrega que, en cuanto a la carga de la prueba, a fojas 124, señala que le corresponde a los denunciados y demandantes civiles acreditar los supuestos de hecho que configurarían la infracción. Sin embargo, expresa que no existe infracción al artículo 3 letra b), ni al artículo 12, ni al artículo 23 de la Ley 19.496.-

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO 02 DE 03 DE 2007

# 209  
(DOSCIENTOS NOVEN)

Señala también que no existe infracción al artículo 3 letra b), ni al artículo 12, ni al artículo 23 de la Ley 19.496.-

Finalmente, invoca el principio non bis in ídem, argumentando que el denunciante pretende en un mismo proceso y por los mismos hechos se aplique más de una sanción (fojas 129).

3.- Que, de lo señalado en el considerando precedente, se constata que, **el denunciado reconoce la existencia** de la **operación de consumo** (prestación de servicios educacionales de postgrado) **y también reconoce que existieron los cambios académicos cuestionados, pero los justifica** de la manera que ya se ha expuesto.

4.- Que, a fojas 123 y 124 del cuaderno separado de documentos acompañados, la parte denunciada acompañó dos fotocopias simples, una denominada "Contrato de Prestación de Servicios Educativos Posgrado" y otra denominada "Anexo Contrato".

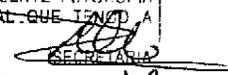
**El examen** de dicho contrato y anexo **debe hacerse desde la perspectiva infraccional o contravencional**, que es lo que se está analizando en esta parte de la sentencia. Para estos efectos, la situación debe mirarse desde el **Mensaje** con que la **Ley 19.496** se presentó al Congreso:

*"En una economía de mercado como la nuestra, es posible sostener que la competencia es la que regula la relación entre proveedores y consumidores, y la que resguarda los intereses de éstos últimos. No obstante, en la realidad los mercados distan mucho de ser perfectos y competitivos, especialmente porque la información, indispensable para que éstos funcionen en forma adecuada .....*"

Y agrega el Mensaje "Igualmente, considera que es **responsabilidad del Estado cautelar en forma especial los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los que se cuentan los consumidores**. A éstos se les debe proporcionar un marco legal que consagre expresamente sus derechos y la forma de ejercerlos con eficacia, así como mecanismos que faciliten su rol activo en una economía de mercado, de modo de impedir eventuales abusos que se deriven de la carencia de un ordenamiento jurídico adecuado".

En el mismo sentido, en la **Historia Fidedigna** (pág.103 de 1249) de la Ley 19.496 se dejó establecido que "Con esta nueva legislación pretendemos que exista una buena educación, una buena formación de los consumidores para que éstos, debidamente informados, puedan utilizar en mejor forma sus recursos, escoger más libremente entre los diferentes productos o servicios que se ofrecen en el mercado, ejercer efectivamente alguna influencia sobre los precios de los bienes y contribuir con su participación responsable en el mercado, a una mejor calidad de los bienes o servicios que se ofertan".

Ahora, conforme al artículo 1 N°6 de la Ley 19.496, tanto el contrato sublite como su anexo corresponden a un contrato por adhesión y, en consecuencia, están regidos por los artículos 16 y siguientes de la ley 19.496, dentro de los cuales está el artículo 17 que ordena:

|                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA<br>ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A<br>LA VISTA                |
| <br>SECRETARIA |
| TALCAHUANO 02 DE 03 DE 20 14                                                                        |

f 210  
(DOCUMENTOS 1000)

**"Artículo 17.-** Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley **deberán estar escritos de modo claramente legible**, con un tamaño de letra **no inferior a 2,5 milímetros** y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. **Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor"**.

De manera que, el hecho que el legislador haya fijado un tamaño mínimo (2,5 mm) de la letra en los contratos de adhesión, ocupados masivamente en nuestra sociedad, sin duda constituye un mecanismo para estar **debidamente informado** destinado a facilitar el **rol activo** del consumidor y **evitar abusos**, tal como aparece del mensaje de la ley recién transcrito.

En consecuencia, al hacer el análisis en el ámbito infraccional o contravencional del contrato de adhesión y su anexo, acompañados por la denunciada, no puede soslayarse un examen y pronunciamiento sobre el tamaño de la letra, en especial si se considera que los documentos acompañados por la denunciada a fojas 123 y 124, a simple vista son difíciles de leer, por el pequeño tamaño de la letra.

Habiendo medido este sentenciador el tamaño de la letra de dichos documentos, constató que la letra resultó ser de 1 milímetro, es decir, un tamaño muy menor al mínimo de 2,5 milímetros que impone el legislador para que el contenido de la cláusula produzca efectos.

Sobre el tamaño mínimo de la letra (2,5 milímetros), cabe destacar que se trata de una modificación introducida el año 2004, por medio de la Ley 19.955, por lo que llama la atención que el denunciado aun no haya adaptado sus formatos de contratos de adhesión al día de hoy.

En consecuencia, en el caso sublite, **debe cumplirse con el expreso mandato legal, cual es no asignar ningún efecto al contrato de adhesión** de fojas 123 y a su anexo de fojas 124.

**5.-** Que, dos son los motivos por los cuales cobra una muy especial relevancia la **publicidad acompañada por el denunciante** (emanada de la denunciada) y que ilustra lo ofrecido y publicitado por el denunciado, respecto del Magister en Ciencias de la Odontología con Especialización en Rehabilitación Oral.

Un primer motivo consiste en lo ya señalado en el considerando 4º precedente y, un segundo motivo consiste en la definición de publicidad establecida en el artículo 1 número 4 de la Ley 19.496:

**Artículo 1 N°4** de la Ley 19.496: "Para los efectos de esta ley se entenderá por: **4.- Publicidad:** la **comunicación** que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, **para informarlo y motivarlo** a adquirir o **contratar** un bien o servicio, **entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad** hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28".

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO... 02 DE 03 ... DE 2017

f. 219  
(DOSCIENTOS ONCE)

A su vez, el citado **artículo 28** en su letra c) establece: "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: 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".

En consecuencia, para resolver el caso no sólo debe atenderse en qué términos se pactó el contrato de prestación de servicios educacionales, sino que muy especialmente **es determinante establecer de qué manera se ofreció o publicitó por la Universidad el postgrado** en cuestión.

6.- Que, respecto de lo que se ofreció o publicitó por la Universidad Andrés Bello, a **fojas 2** del cuaderno separado de documentos, rola un **folleto de publicidad** compuesto de cuatro hojas o páginas.

a).- Que, en el anverso de su primera página, expresa:

"POSTGRADO ODONTOLOGÍA"

"PERFECCIONAR TRANSFORMAR"

"MAGISTER – ESPECIALIDADES – DIPLOMADOS"

UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO"

b).- Que, en el reverso de su primera página, aparecen las palabras de presentación del postgrado del **Dr. José Valdivia Osorio** DDS, Ms, PhD Odont., en su calidad de Director General de Investigación y Postgrado, de la Facultad de Odontología de la Universidad Andrés Bello.

c).- Que en el anverso de la segunda página aparece el programa de especialización denominado "Rehabilitación Oral", señalándose que se dicta en Santiago y en Concepción.

d).- Que en el anverso de la tercera página aparece el programa de especialidades "Rehabilitación Oral", precisándose que el Director es el Dr. José Valdivia Osorio, que duran 5 semestres y que se imparte en Santiago y en Concepción.

7.- Que, respecto de las **características relevantes** ofrecidas o publicitadas por la Universidad Andrés Bello, a **fojas 3** del cuaderno separado de documentos, también rola un **folleto de publicidad** compuesto de ocho hojas o páginas.

a).- Que, en el anverso de su primera página, expresa:

"POSTGRADOS ODONTOLOGÍA"

"www.postgradounab.cl"

"PERFECCIONAR PARA AVANZAR"

"MAGISTER – ESPECIALIDADES – DIPLOMADOS"

UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO"

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TIENGO A  
LA VISTA

02 03 DE 2008

b).- Que, en el reverso de su primera página, aparecen las palabras de presentación del postgrado del **Dr. José Valdivia Osorio** destacándose sus condiciones de:

"Profesor Titular de Rehabilitación Oral, Universidad Andrés Bello",

"Especialista en Rehabilitación Oral y Maxilofacial con mención en Prótesis Fija, Prótesis Removible y Prótesis sobre Implantes",

"Director del Departamento de odontología Restauradora, Universidad Andrés Bello",

"Magister en Odontología con Especialización en Rehabilitación Oral",

"Magister en Implantología Oseointegrada",

"Doctorado en Implantología, Universidad de Bauru",

"Director de Postgrado Sede Santiago - Facultad de Odontología Universidad Andrés Bello".

c).- Que, en el reverso de su segunda página, aparece la descripción del postgrado de "**Rehabilitación Oral**", dentro de las que destaca "**Cuerpo académico altamente especializado**" y "**Programa con desarrollo eminentemente clínico**".

d).- Que, en el anverso de la tercera página aparece el postgrado de "Especialización en Rehabilitación Oral" **destacando con precisión la identidad de todos los integrantes del cuerpo académico** de este postgrado:

"Cuerpo Docente"

"Director del Programa. **Dr. José Valdivia Osorio** (Santiago y Concepción)"

"**Dr. Juan pablo Parrochia** (Santiago y Concepción). Profesor Asociado Area de Rehabilitación Oral. Magister en rehabilitación Oral. U. Andrés Bello. Magister en Implantología, mención Prótesis, UNAB".

"**Dr. Alex Pillard** (Santiago). Profesor Asociado de Anatomía y Cirugía Oral, UNAB. Magister en Ciencias Médicas, UNAB".

"**Dr. Giuliano Rondanelli** (Santiago). Magister en Implantología Oseointegrada, UNAB".

"**Dr. Felipe Villablanca** (Santiago).- Magister en Rehabilitación Oral, U. Andrés Bello. Magister en Implantología Oseointegrada, UNAB".

"**Dr. Yerko Svicarovic** (Santiago). Magister en Implantología, mención Prótesis, UNAB".

"**Dr. Jorge Nakouzi** (Santiago y Concepción). Profesor Asistente Area de Rehabilitación Oral, Magister en Rehabilitación Oral, U. Andrés Bello".

"**Dr. Pablo Vargas** (Santiago). Magister en Rehabilitación Oral, U. Andrés Bello. Magister en Implantología, mención Prótesis, UNAB".

"**Dr. Carlos Rivas** (Concepción). Profesor Asociado de Oclusión y Rehabilitación Oral, Especialista en Rehabilitación Oral, UDD".

Fi. 213  
(Dosenos Tare)

"Dr. Rodrigo Florio (Concepción). Especialista en Rehabilitación Oral, UDD".

"Dra. Ingrid Saelzer (Concepción). Magister en Implantología, mención Prótesis, UNAB".

Habiendo establecido lo anterior, debe señalarse que la diligencia de percepción documental realizada a fojas 194 de autos no aporta ningún antecedente relevante, respecto de lo establecido en el considerando 6 y en el presente considerando 7, de esta sentencia.

8.- Que, habiendo quedado establecido lo que se ofreció y publicitó, cabe destacar que **la Universidad denunciada reconoce que hubo cambios académicos** y que tales cambios **se debieron al fallecimiento del decano de la facultad de odontología** don Felipe Stanke. Así lo señala expresamente la denunciada: "A fines del año 2013, UNAB comenzó un **período de cambio de autoridades debido al fallecimiento del Decano** de la Facultad de Odontología, señor **Felipe Stanke**. Para **asegurar la continuidad** del proyecto es que, en dicha oportunidad, se nombró al señor José Luis Montes Herrera, como Decano y a la doctora Elizabeth López como Directora de Escuela. **En este contexto ocurrieron los cambios a que hace referencia la denunciante.** La reestructuración a la que la denunciante atribuye supuestas infracciones, **fue parte de una decisión que inició el fallecido decano**" (fojas 121 y 122).

Pues bien, **la denunciada no acreditó** que don Félix Stanke fuera decano de la facultad de odontología, **tampoco acreditó** que hubiese fallecido, **tampoco acreditó** que don Félix Stanke hubiese tomado una decisión que afectara el postgrado materia del presente juicio, lo que equivale a intentar trasladar la responsabilidad a una persona que falleció, y un intento de esta naturaleza al menos **ameritaba acreditar la existencia de un proyecto** y además una acreditar la **relación de causa a efecto entre el proyecto y el cambio que invoca el denunciante** como fundamento de su acción contravencional (el cambio del director del postgrado y del cuerpo académico del mismo). Y el denunciado no probó nada de esto.

9.- Que, además, **el denunciado no rindió ninguna prueba tendiente a acreditar que** todos o parte de los integrantes del equipo académico anunciado y publicitado hubiesen impartido completamente el curso de postgrado. Y lo mismo ocurre, en el caso del Director del postgrado don José Valdivia Osorio.

10.- Que, en cuanto a la "**publicidad**", cabe destacar que se trata de una palabra definida expresamente en la **ley 19.496**, en su **artículo 1 número 4**. Por tanto, conforme al **artículo 22** del **Código Civil**, debe darse a esta palabra su significado legal: "**la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28**".

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO... DE 02 DE 2014

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA

F. 214  
(DOSCIMO CASORU)

De la simple lectura de este concepto legal aparece que la publicidad tiene dos funciones. Por un lado, es un medio o instrumento para difundir mensajes comerciales, es decir, su finalidad es informar; y por otro lado, tiene un fin instrumental de motivar o persuadir al consumidor para que éste adquiera o contrate un determinado bien o servicio.

Del modo recién explicado, resulta entonces que **la publicidad implica un mensaje o comunicación unilateral, con una doble finalidad: dar a conocer y persuadir o motivar.**

Es evidente entonces que, **se apoya en la fuerza de las razones** la parte de la publicidad que se refiere a **persuadir o motivar.**

Persuadir al potencial consumidor no es éticamente incorrecto, ya que no es de suyo algo dañino, por el contrario, resulta **útil** en una sociedad de consumo y competitiva como la nuestra (como se desprende del Mensaje Presidencial de la Ley 19.496, ya transcrito en el considerando 4º precedente de esta sentencia). Pero esta **utilidad**, sólo será **real y cierta** en la medida que **"el informar" y "el motivar o persuadir"** se apoye en la **verdad de las características relevantes** del bien o servicio de que se trate.

11.- Que, en consecuencia, cuando la ley ordena que la información contenida en la publicidad debe entenderse incorporada en un contrato, está estableciendo que dicha información obliga al proveedor frente al consumidor o usuario, es decir, la ley 19.496 está fijando un **estándar de obligatoriedad que trasciende lo que en doctrina civil se denomina el "dolo bueno"**, el cual constituye una exageración de la cualidades o defectos de las cosas, para impulsar una decisión, y no produce obligación alguna.

De manera que, **cualquier duda que pueda aparecer en cuanto al sentido y alcance del contenido de una publicidad debe ser interpretada en favor del consumidor o usuario**, lo que de toda lógica si se considera que el objetivo inmediato y directo de la ley 19.496 es **corregir la desigualdad o asimetría** que existe entre los consumidores y proveedores. Este es el sentido que se desprende del Mensaje de la Ley 19.496 y de la Historia Fidedigna de la misma, ya expresados en el considerando 4º de esta sentencia.

12.- Que, un análisis de los hechos establecidos en los considerandos 6º y 7º precedentes, a la luz del artículo 1 número 4 y el artículo 28 letra c) de la Ley 19.496, ya citados en el considerando 5º, muestra que las **características relevantes del servicio educacional DESTACADAS por la publicidad del anunciante (la Universidad) son las que aparecen en los considerandos 6º y 7º precedentes.** Si no hubiese sido así, lógica y naturalmente no habría tenido sentido destacarlas de la manera en que se hizo en la publicidad del denunciado.

En efecto, la **publicidad del denunciado es clara, asertiva, y si se quiere, es hasta imperativa, pues no da margen a ninguna posibilidad de cambios en el equipo académico.** Si la publicidad tiene esa rigidez, naturalmente debe entenderse que en este aspecto la publicidad quiso expresarse de esta manera para --como dice el artículo 1 número 4 al

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO 02 DE 03 DE 2014

definir publicidad— motivar o persuadir a contratar. Siendo éste el motivo por el cual la norma imperativa (artículo 1 número 4 de ley 19.496) ordena **"entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28"**.

Ahora bien, sobre el artículo 28, es evidente que **si el denunciado destacó detalladamente los nombres del director del curso y del equipo académico, es porque sin duda alguna perseguía provocar un efecto que motivara contratar con la Universidad. Si tales antecedentes fueran irrelevantes no habrían sido destacados en la publicidad**. Así ocurre también, por ejemplo, en postgrados del mundo del Derecho.

Por otro lado, sabido es que la razón de ser de la Ley 19.496 es **corregir la asimetría o desigualdad** existente entre los proveedores y los consumidores, de manera que entre una interpretación que aumente dicha asimetría y una interpretación que disminuya dicha asimetría habrá que preferir esta última, criterio que además está en consonancia y armonía con lo que decía Jean B.H. Lacordaire **"entre el fuerte y el débil, la libertad es la que oprime y la ley es la que protege"**. En otras palabras, si el denunciado esperaba imponer al denunciante un criterio de mayor **flexibilidad** en la prestación del servicio educacional, entonces **debía anunciarlo expresa y oportunamente en su publicidad, pero no lo hizo**.

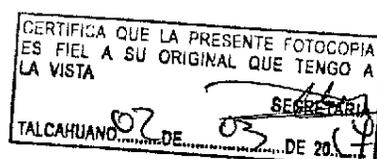
**13.-** Que, en consecuencia, desde la perspectiva de lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la ley 19.496 ", cabe señalar:

a).- Que el denunciante cumplió con su deber de informarse responsablemente al contratar con el denunciado en base a lo anunciado en la publicidad emitida por este último, ya que no resulta ni lógico ni razonable esperar que el consumidor suponga la existencia de elementos o antecedentes que modifican lo anunciado.

b).- Que, habiendo reconocido el denunciado que existieron los cambios académicos a que alude el denunciante (considerando 8º precedente), **el denunciado no cumplió con su DEBER DE INFORMAR VERAZ Y OPORTUNAMENTE** —en la especie, a través de su publicidad— **que cambiaría o que podría cambiar** al Director del Postgrado en Ciencias de la Odontología con Especialización en Rehabilitación Oral, como efectivamente lo hizo; ni tampoco **que cambiaría o podría cambiar** a todo o parte del equipo académico del aludido postgrado, como efectivamente también lo hizo.

Por lo anterior, procede concluir que **el denunciado ha infringido el artículo 3 letra b) de la ley 19.496**, en la parte que le exige al proveedor que cumpla con el **deber de informar** veraz y oportunamente. Esta conclusión no ha sido desvirtuada por el contrato de prestación de servicios educacionales rolante a fojas 123 y 124 por las razones ya indicadas en el considerando 4º de esta sentencia.

En consecuencia, procede sancionar al denunciado conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496.-



**14.-** Que, por otro lado el **artículo 12** de la **ley 19.496** ordena **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades** conforme a las cuales se hubiese **ofrecido o convenido** con el consumidor la entrega del bien o **la prestación del servicio"**.

Aplicando esta norma a los hechos y reflexiones que ya se han expuesto en esta sentencia, y especialmente a lo señalado en el considerando 5º precedente, lógica y naturalmente cabe concluir que el denunciado sublite no ha respetado los términos, condiciones y modalidades que ofreció al denunciante y que posteriormente contrató con él, entendiéndose que –por mandato de la ley (artículo 1 N°4 de Ley 19.496) lo ofrecido en su publicidad debe entenderse como parte integrante de lo convenido con el denunciante de autos, como ya se expuso en los considerando 5º, 11º y 12º precedentes.

En consecuencia, el denunciado sublite también ha infringido lo dispuesto en el artículo 12 en comento y corresponde que sea sancionado por ello.

Sin embargo, se procederá a aplicar una sola multa por cuanto la infracción al artículo 3 letra b) de la ley 19.496 (considerando 13º precedente) y al recién citado artículo 12 se basa en los mismos hechos.

**15.-** Que, no modifican las conclusiones de los considerandos 12º y 13º precedentes las declaraciones de los testigos de la denunciante, es más, corroboran dichas conclusiones.

En efecto, la **testigo a Ana Isaura Vásquez Lecaros** (fojas 138 y sgtes.), señalando que la doctora que la presenta como testigo tuvo un problema en la Universidad con un curso de doctorado o algo así, y que la universidad dio por terminado, pero no sabe por qué. Esto lo sabe porque entró a la Universidad Andrés bello en noviembre de 2013, por un programa de atención dental y porque allí cobraban más barato. Tenía que hacerse una prótesis, por la que le cobraron \$365.000 y ella abonó \$120.000.- Señala que es diabética, por eso su tratamiento dental debía hacerse lento. A ella la derivaron con la doctora Moreno desde que llegó a la Universidad. Le tomaron unas radiografías, la doctora Moreno le hizo unas impresiones (un molde) y en marzo de 2014 se iniciaba su tratamiento con extracciones de la dentadura. Cuando fue, le dijeron que la doctora Moreno no estaba, pero tampoco le asignaron a otro médico. Agrega que la Universidad sólo le hizo un molde, pero no el tratamiento por el cual pagó, tampoco le devolvieron la plata que había abonado. Se comunicó con la doctora Moreno para que ella la atendiera en su consulta y le cobró \$200.000, le ha ido abonando a esa suma y el tratamiento está avanzando.

A su vez, el **testigo Patricio Andrés Stevens Ibáñez** (fojas 140 y sgtes.), señala que fue parte del alumnado del Magister de Ciencias Odontológicas con Especialización en Implantología óseo integradas, en la Universidad Andrés Bello. Este Magister comenzó el año 2012, y a finales del año 2013 la Universidad les comunicó que por un tema de acreditación se modificaba el tema de Magister y quedaba ahora Con Opción a magister

F. 217  
(Dosenes Asociados)

y cambió a Especialización en Implantología Osea Integrada. Dos días antes que la Universidad saliera de vacaciones, en enero de 2014, dicha Universidad despidió a todo el cuerpo docente de ambos postgrados, por lo que quedaron sin docentes para seguir impartiendo el postgrado, quedando medio año para terminarlo. En Concepción nadie daba la cara, por lo que se trasladó con otros alumnos a la sede que la Universidad tiene en Santiago y allí les dijeron que la decisión se había tomado por necesidades de la empresa. Luego la Universidad les envió por correo electrónico los nombres de los nuevos docentes, pero ellos no tenían la malla curricular acorde a los cursos con los que se les vinculaba en ese momento. Luego este correo fue desmentido y después -al mes y medio- les dieron la nómina de los docentes que se habrían cargo del curso, los que tampoco cumplían con la malla curricular del docente que fue despedido. Por todo esto, y ante la espera, él y otros alumnos del curso se desvincularon de la Universidad. También señala que se encuentra terminando el postgrado en la Universidad Autónoma, con el mismo cuerpo docente que fue desvinculado de la Universidad Andrés Bello, que fue el cuerpo docente que lo motivó a ingresar al Magister ofrecido por la Universidad Andrés Bello. En la Universidad Autónoma les convalidaron lo ya hecho y sólo tuvieron que pagar el último período que eran \$2.500.000.- Agrega que, las consecuencias de la situación causada por la Universidad Andrés Bello han sido el hecho que se atrasó bastante su titulación y se demoraron más los tratamientos de los pacientes.

16.- Que, la diligencia de absolución de posiciones de fojas 149 tampoco tiene la idoneidad para modificar las conclusiones que se han venido exponiendo en esta sentencia en los considerandos 11°, 12°, 13° y 14° precedentes.

En este sentido, cabe destacar las respuestas a las preguntas 4 y 5, en virtud de las cuales la denunciante y demandante absolvente señala que la UNAB jamás se comprometió a mantener intacto el cuerpo docente, pero que "uno de buena fe, cae por la publicidad".

En efecto, el hecho que la publicidad del denunciado destaque con relevancia a cada uno de los integrantes del cuerpo docente de un magister o de un postgrado no es una mera casualidad, sino que evidentemente tiene por objeto **introducir en el mercado una información clara y precisa que es idónea para producir el efecto final que fue motivar o persuadir a que el consumidor denunciante contrate -un determinado magister o un determinado postgrado- con la universidad denunciada y no con otra universidad.** Al respecto, este sentenciador se remite a lo ya señalado en el considerando 10° precedente.

17.- Que, a continuación, procede referirse al **artículo 23** de la ley 19.496, norma que establece que el verbo rector de este tipo contravencional es la negligencia. Ahora, conforme al Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua "**negligencia**" consiste en "descuido, omisión, falta de aplicación" (Tomo II, vigésima edición, año 1984, pag.949).-

CERTIFICA QUE LA PRESENTE COPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE SE VIÓ  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO... 02 DE 03... DE 20 14

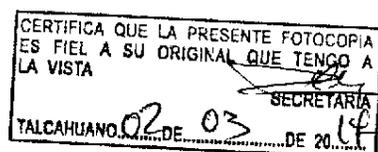
A su vez, la norma precitada señala que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la **prestación de un servicio**, actuando con **negligencia**, causa **menoscabo** al consumidor debido a **fallas o deficiencias** en la calidad, ..... , **seguridad**, .... del respectivo bien o **servicio**".-

Y en la especie, el proveedor denunciado emitió una publicidad con información objetiva que introdujo al mercado para mover la voluntad de los consumidores hacia él, pero que terminó no cumpliendo, con la agravante que en dicha publicidad no incluyó ningún margen de flexibilidad que le permitiera modificar la información que estaba introduciendo al mercado, modificación que en los hechos terminó haciendo: cambio de director del postgrado y cambio del equipo académico del postgrado que se informó en la publicidad, **sin haberse probado en estrados por el denunciado** ni el fallecimiento del ex decano la facultad de odontología de la Universidad denunciada, don Félix Stanke, ni la relación de causa a efecto entre el fallecimiento de dicho decano y el cambio del cuerpo académico del postgrado, cuestión que planteó el propio denunciado como ya se explicó en el considerando 8º precedente.

Pues bien, una situación como la recién descrita, por su naturaleza, es evidente que es fruto de un actuar negligente del denunciado, actuar negligente que se tradujo en una deficiencia del servicio respecto de lo publicitado y, por ende, en una deficiencia en cuanto a la calidad o características relevantes del mismo, siendo un ejemplo de ello el hecho establecido por el testigo Patricio Andrés Stevens Ibáñez (fojas 140 a 143), hecho que consistió en que él se fue a terminar el postgrado en la Universidad Autónoma, con el mismo cuerpo docente que fue desvinculado de la Universidad Andrés Bello, sin que esta prueba fuera atacada ni desvirtuada en autos por el proveedor denunciado.

~~18.-~~ Que, en consecuencia, se encuentra debidamente tipificada en autos la infracción al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 en relación con el artículo 23 de la misma ley, por lo que corresponde acoger la denuncia de fojas 74 y siguientes, además, corresponde aplicar la sanción de multa establecida en el artículo 24 de la ley que nos ocupa y que ordena: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con **multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales**, si no tuvieren señalada una sanción diferente".

Para establecer el monto de la multa aplicar, el Tribunal se regirá por lo dispuesto en el inciso final del citado artículo 24 que ordena: "Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, **el tribunal tendrá especialmente en cuenta** la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".



(Dos autos # 219  
documentos)

Pues bien, aplicados los criterios que establece la ley a los hechos y antecedentes expuestos en esta sentencia, el este Tribunal fija la multa en la cantidad de cuarenta Unidades Tributarias Mensuales (40 UTM).

**En cuanto a la acción civil:**

19.- Que, María Isabel Moreno Avila deduce demanda civil de indemnización de perjuicios (fojas 76 y siguientes, primer otrosí) contra la Universidad Andrés Bello.

Funda su pretensión de indemnización de **daño emergente** en que el postgrado en la Universidad Andrés Bello tenía "un valor aproximado" de \$6.000.000 por año y "un valor aproximado" de \$3.000.000 por semestre.- También señala a la Universidad Andrés Bello. Cobra costos de estacionamiento por "un valor aproximado" de \$60.000.- Además, pretende un cobro por concepto de **lucro cesante**, el que hace consistir en que no podrá trabajar los viernes y sábado, por los problemas derivados del incumplimiento de la demandada, lo que cuantifica de la siguiente manera "Valor aproximado 6 meses, catorce millones de pesos".

Por concepto de **daño moral** pide una indemnización de \$83.000.000.- Señala que el director de la escuela de odontología, sede Concepción, los citó recién para el mes de abril de 2014, oportunidad en que se les informó sobre el nuevo cuerpo académico, donde se les dio a entender que era una decisión superior y era la única solución posible. Señala que pagó cada cheque con mucho esfuerzo y que planificó su embarazo para no tener problemas con el postgrado. El cambio a la Universidad Autónoma para terminar el posgrado fue estresante. Además, toda la situación creada por la demandada le causó pérdidas de tiempo, malos ratos, etc. Invocando el artículo 3 letra e) de la ley 19.496.-

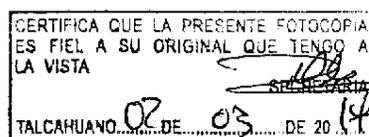
Termina solicitando una indemnización total de \$115.000.000, o la cantidad que el Tribunal determine, más reajustes, intereses y costas.

20.- Que a fojas 130 y sgtes, la demandada contesta la acción civil y solicita el rechazo de las indemnizaciones pedidas, con costas.

21.- Que, respecto de la indemnización por **daño emergente** que pretende la actora civil, corresponde rechazar esta pretensión en atención a los siguientes antecedentes:

a).- Que a fojas 31 y 32 obran **certificados** emitidos por la Universidad Andrés Bello, donde consta que en los **años 2012 y 2013** la actora civil es alumna del programa de Especialización en Rehabilitación Oral y que **cursó y aprobó** las asignaturas que en dichos documentos se señalan.

Ahora bien, el único documento que muestra un pago efectivo y concreto de la actora civil a la Universidad denunciada es el que rola a fojas 122 y que consiste en una fotocopia de boleta electrónica Nro.92927, de 28 de marzo de 2013, que muestra que la actora civil pagó \$6.576.530, por concepto de arancel y matrícula del año 2013.



p 22-  
(Posiciones variadas)

El caso es que el servicio educacional de dicho año 2013 se encuentra debidamente pagado y respaldado por el certificado que rola a fojas 32 de autos, encontrándose acreditado que el servicio se prestó de acuerdo.

A estos antecedentes hay que sumar el hecho que el año 2013 no fue objeto de ningún reclamo ni observación por la actora civil, todo lo cual conduce a concluir que la prestación de servicios educacionales durante los años 2012 y 2013 no son controvertidos por la actora civil porque está conforme con el servicio educacional prestado en dicho periodo.

b).- Que respecto del último semestre del curso, es decir el quinto semestre, que correspondía realizar el año 2014 y que la actora no realizó en la Universidad Andrés Bello, cabe ponderar que a fojas 11 del cuaderno de documentos, donde rola certificado de fecha 14 de agosto de 2014 suscrito por el profesor Dr. José Valdivia Osorio, Director Postgrado de rehabilitación Oral, Director de Postgrado de Implantología BMF, Universidad Autónoma de Chile, donde consta que la actora civil es alumna regular del programa de Especialización en Rehabilitación Oral de la Universidad Autónoma de Chile.

Igualmente, cabe ponderar que la actora civil no acompañó ningún documento que acreditara el pago de alguna suma de dinero

En consecuencia, los antecedentes referidos son insuficientes para acreditar que se ha producido el daño emergente cuyo pago pretende.

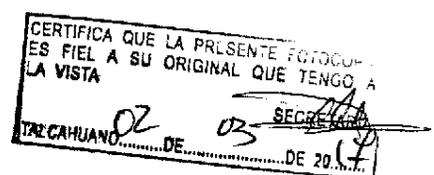
**22.-** Que, respecto de la indemnización por **lucro cesante** que pretende la actora civil, corresponde rechazar esta pretensión en atención a que la actora no ha probado los elementos fácticos en que apoya su pretensión.

En efecto, la actora civil no ha probado que antes del postgrado que nos ocupa ella trabajaba los días viernes y sábado, y no basta decir que ella pretendía trabajar esos días para tener por acreditada tal circunstancia.

Por otro lado, en el evento que la actora civil hubiese acreditado que trabajaba los días viernes y sábado antes del postgrado (cosa que no probó) y que una vez terminado pretendía seguir haciéndolo (cosa que tampoco probó), no rindió ninguna prueba idónea y consistente para acreditar a cuanto ascendían sus ingresos y utilidades por su eventual trabajo de los días viernes y sábado. La propia actora civil reconoce esta ambigüedad cuando señala: "Valor aproximado 6 meses, catorce millones de pesos".

**23.-** Que, la prueba testimonial y la prueba de absolución de posiciones que obran en autos no tienen elementos que permitan modificar las conclusiones expuestas sobre el rechazo de las pretensiones de daño emergente y de lucro cesante.

**24.-** Que, en cuanto al **daño moral**, la actora civil lo hace consistir, en síntesis, en que el cambio a la Universidad Autónoma para



terminar el posgrado fue estresante. Además, toda la situación creada por la demandada le causó pérdidas de tiempo y malos ratos.

Al respecto, cabe destacar que a fojas 11 del cuaderno de documentos rola certificado de 14 de agosto de 2014, que acredita que la actora civil es alumna regular del Postgrado de Implantología BMF, de la Universidad Autónoma de Chile, lo que constituye una clara evidencia que la actora civil efectivamente se cambió de la Universidad Andrés Bello a la Universidad Autónoma. El mismo documento acredita que el Director del Postgrado es el mismo Director del mismo Postgrado que tenía la Universidad Andrés Bello. Y si a este antecedente se suma el marco en que se ha establecido que existe responsabilidad infraccional o contravencional, más lo declarado por el testigo Patricio Andrés Stevens Ibáñez (fojas 140 y sgtes), y más lo declarado por la testigos Ana Isaura Vásquez Lecaros (fojas 138 y sgtes), **entonces cabe concluir:**

a).- Que efectivamente el cambio de Universidad fue estresante para la actora civil, dado que se produjo en un escenario en que la demandada no cumplió cabalmente con los términos, condiciones y modalidades ofrecidos en la publicidad que ella misma emitió, publicidad que tiene la característica de obligar a la demandada, conforme al artículo 1 número 4 de la ley 19.496 y que, por ende, **impone un estándar de obligatoriedad que trasciende lo que en doctrina civil se denomina dolo bueno.**

Por lo tanto, un primer parámetro para evaluar el daño moral que pretende la actora civil consiste en que ella tenía derecho a creer y a confiar en que era verdad lo que la demandada estaba ofreciendo en su publicidad sobre la identificación del director del postgrado y del cuerpo académico de dicho posgrado.

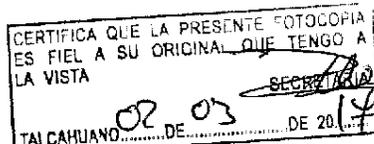
b).- Que el cambio de Universidad la actora civil no lo hizo por mero capricho, sino siguiendo al cuerpo académico y al Director del postgrado que la Universidad Andrés Bello le ofreció cuando dicha actora civil tomó la decisión de contratar con la demandada el aludido postgrado.

De manera que, un segundo parámetro de evaluación consiste en que se produjo una situación irregular o anormal, respecto de la cual la actora civil tuvo necesariamente que desplegar tiempo y energía para que se cumpliera lo convenido originalmente con la demandada, y que la demandada no cumplió por cambiar al director del posgrado y a todo el cuerpo académico, sin rendir ninguna prueba que acreditara que tal incumplimiento estaba justificado por las explicaciones que aparecen en la contestación de la denuncia y demanda.

c).- Que la demandada no controvertió el hecho que se hicieron los cambios académicos que señala la actora civil,

d).- Que el escenario que se ha venido describiendo, por su propia naturaleza, tiene la idoneidad para provocar los malos ratos y pérdidas de tiempo que invoca la actora civil como elementos fácticos de su pretensión de daño moral.

25.- Que, acto seguido, corresponde revisar el concepto de daño moral, con el objeto de establecer si los elementos fácticos en que la



actora civil apoya su pretensión son o no indemnizables por concepto de daño moral.

a).- Que la letra "e" del artículo 3 de la Ley N°19.496 al referirse a los derechos del consumidor señala expresamente que uno de ellos es la indemnización y reparación de "**los daños materiales y morales**", expresión (**morales**) que gramaticalmente reúne y considera a cuantas formas de daño moral puedan existir, puesto que se refiere a "los daños morales" sin hacer distinciones ni limitaciones de ningún tipo, clase o naturaleza.-

Corroborar lo dicho la sentencia de la ltima. Corte de Apelaciones de Concepción, **Rol N°2069-2001**, redactada por el Ministro don Fidel Henríquez, que respecto del artículo 3 letra e) de la ley 19.496, señaló: "2.- Que quedó constancia en **la discusión de esta ley** que la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los **daños materiales y morales**, producidos por parte del proveedor, **debe entenderse en un sentido amplio y genérico** en cuanto a la reparación que contempla y que importa, tanto la indemnización por los daños y perjuicios en la venta de un bien defectuoso o en un servicio mal prestado. De esta manera **se innova** respecto de los criterios existente en la materia por cuanto **se obliga a indemnizar en sede contractual**, como es la relación de consumo, el daño moral que se hubiese producido por infracciones a las normas de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores".

b).- Que, el sentido amplio del concepto de daño, ya antes había sido establecido por don Arturo Alessandri Rodriguez, quien señala que "Daño es **todo** detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o **molestia** que sufre un individuo en su persona, bienes, libertad, honor, crédito, afectos, creencias, etc. El daño supone la destrucción o disminución, por insignificante que sea, de las ventajas o beneficios patrimoniales o extrapatrimoniales de que goza un individuo. **Su cuantía y la mayor o menor dificultad para acreditarlo y apreciarlo son indiferentes; la ley no las considera**" (La Responsabilidad Extracontractual en el Derecho Chileno, 2da. edic., Tomo I, Ediar Editores Ltda., 1983, pág.210).- El mismo autor, refiriéndose exclusivamente al **daño moral** señala que consiste "en la **molestia** o dolor que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos" y termina señalando que se produce "en general, con cualquier hecho que le procure una molestia, dolor o sufrimiento físico o moral" (Ob. Cit., pág.225).

c).- Que, a las consideraciones recién expuestas, debemos sumar que, lo que naturalmente se ofrece y se espera de una **operación de consumo** es que dicha operación **se realice con fluidez y sin inconvenientes que alteren o distorsionen las legítimas y prudentes expectativas de un consumidor**, no sólo en lo que se refiere a la calidad y características del producto, sino que además en lo que se refiere al tiempo normal que ocupa una operación de consumo, a los efectos positivos que lógicamente se esperan de dicha operación, **y muy especialmente en lo que se refiere a que el consumidor no vea afectada su dignidad**, ya que los

# 223  
(Deducción voluntaria)

consumidores no realizan operaciones de consumo para verse afectados negativamente por ellas, sea por deficiencias del producto, sea por el tiempo perdido en hacer que la operación de consumo produzca sus efectos normales y mucho menos para verse afectados en su dignidad.- Lo anterior, es la lógica consecuencia del principio general de derecho "**alterum non laedere**", esto es, de la regla de no dañar a otro, cuyas expresiones constitucionales en nuestro país las encontramos, por ejemplo, en el artículo 1 incisos 1º y 4º, en el artículo 5 inciso 2º y en los números 1 y 4 del artículo 19, todos de nuestra Carta Fundamental.

d).- Que, el daño moral es de índole netamente subjetivo y su fundamento se encuentra en la naturaleza misma del ser humano, de manera que el daño moral puede tener origen en cualquier acción u omisión que sea capaz **desde** causar molestias, menoscabo o perjuicio en la psiquis del hombre **hasta** lesionar gravemente las facultades espirituales, sentimientos y afectos del mismo.

**26.-** Que, en consecuencia, ninguna duda cabe que la parte demandante sufrió molestias constitutivas de daño moral al ocurrir los hechos ya descritos en esta sentencia.

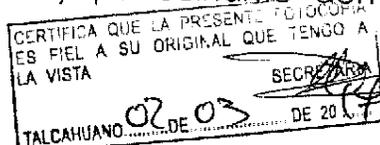
No obstante lo anterior, no puede ni debe soslayarse que toda indemnización de perjuicios es necesariamente compensatoria y, por ende, su sentido no es convertirse en una fuente de lucro, correspondiendo al Tribunal -con prudencia y razonabilidad- fijar su monto frente a cada caso concreto de manera que, por un lado, se salvaguarde la naturaleza eminentemente subjetiva del daño moral, y por otro lado, se proteja a la institución del daño moral en el ámbito contractual (artículo 3 letra "e" de la Ley N° 19.496) de los abusos a que las especulaciones y su mal uso pueden dar lugar.

En este escenario y en el caso que ahora nos ocupa, se fija la indemnización del daño moral en la suma de **\$2.500.000.-**

Y en atención a lo dispuesto por los artículos 1, 12, 14, 52 y 55 de la Ley 15.231, artículos 1, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 24, 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 2, 3 letras b) y e), 12, 15, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, y 61 de la Ley 19.496; se declara:

I.- Que se acoge, con costas, la denuncia de fojas 74 y sgtes. de autos, y en consecuencia, se condena a la denunciada **UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO**, representada por su apoderado y patrocinante don Rodrigo Valdivia Merino, ya individualizado a fojas 98 de autos, al pago de una multa de **CUARENTA Unidades Tributarias Mensuales (40 UTM).**-

II.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 74 y sgtes., sólo en cuanto se condena a la **UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO**, representada por su apoderado y patrocinante don Rodrigo Valdivia



(Desahucio usucapionario) Fe 224

Merino, ya individualizado a fojas 98 de autos, al pago de dos millones y medio de pesos (**\$2.500.000**) como indemnización de perjuicios, por concepto de **daño moral**, monto que deberá pagarse más los reajustes e interese legales. En lo demás, se rechaza la demanda.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 3332-2014-D

Dictada por el Juez Titular Segundo Juzgado de Policía Local de Talcahuano, don Juan Alberto Rubilar Henríquez.

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO 02 DE 03 DE 2014

fo. 355  
(Trascrito número 7 1121)

Rol N° 3.332-2014-D

Talcahuano, veinticinco de julio de dos mil dieciséis.-

**VISTOS:**

Que cumpliendo con lo ordenado por la Ilustrísima Corte a fojas 331, se complementa la sentencia de fecha once de diciembre de 2015, pronunciada a partir de fojas 206, en la siguiente forma:

III.- Que la suma ordenada pagar por la demandada deberá ser enterada más el reajuste que correspondá a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde la fecha en que esta sentencia quede firme y hasta su pago efectivo.-

IV.- Que la suma ordenada pagar deberá ser enterada más los intereses corrientes que correspondan, los que deberán calcularse desde la fecha en que quede firme esta sentencia y hasta su pago efectivo.-

Téngase la presente complementación como parte integrante de la sentencia definitiva de fojas 206 y siguientes.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular Segundo Juzgado de Policía Local de Talcahuano, don Juan Alberto Rubilar Henríquez.

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO 02 DE 03 DE 20 14

Concepción, ocho de septiembre de dos mil dieciséis.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos 3 al 26, los que se eliminan.

**Y se tiene en su lugar y, además, presente:**

1º) Que este expediente Rol N° 3.332-D-2014 del Segundo Juzgado de Policía Local de Talcahuano, **Rol 90-2016** del ingreso criminal de esta Corte de Apelaciones, se elevó para conocer de los recursos de apelación interpuestos por los abogados de ambas partes, en contra de la sentencia definitiva que acogió, con costas, la denuncia de fojas 74 y condenó a la denunciada, Universidad Andrés Bello, al pago de una multa de 40 unidades tributarias mensuales, por haber incurrido en las infracciones que detalla, contempladas en los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N° 19.496. Asimismo, acogió la demanda de indemnización de perjuicios deducida por la actora, sólo en cuanto se condena a la referida universidad al pago de \$2.500.000 por concepto de daño moral, más los reajustes e intereses que indica;

2º) Que en su recurso de apelación, la abogada de la denunciante y demandante civil pide que se revoque la mencionada sentencia en la parte que rechaza el pago de daño emergente y lucro cesante y se dé lugar a ello, como asimismo pide que se aumente la cuantía de la indemnización por daño moral, todo ello por los fundamentos de hecho y de derecho que señala en su libelo;

3º) Que por su parte, en la apelación de la denunciada y demandada civil se pide, en concreto, que se revoque la sentencia de primer grado y se rechacen ambas acciones.

Funda su recurso, en síntesis, en el hecho que las normas legales en las cuales se sustenta la sentencia recurrida no son aplicables a los contratos de prestación de servicios educacionales, y en que no existe prueba alguna en el proceso que acredite un supuesto daño moral sufrido por la demandante, que justifique la condena impuesta en la sentencia impugnada;

GERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO 02 DE 03 DE 2014

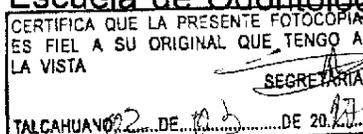
4°) Que la denunciante y demandante civil, María Moreno Ávila, cirujano dentista, fundó su denuncia interpuesta a fojas 74, en el hecho que habiendo celebrado con la Universidad Andrés Bello un contrato de prestación de servicios educacionales, en virtud de la cual ésta se comprometía a dictar un curso de post grado denominado "Magister en Ciencias de la Odontología con Especialización en Rehabilitación Oral", la denunciada, mientras se dictaba dicho curso, cambió la totalidad de los docentes que lo impartían.

Agrega que el referido post grado se publicitó por la denunciada, informando que él estaba dirigido por un reconocido académico, José Valdivia Osorio, al cual había conocido personalmente en otros cursos del área odontológica, integrando además dicho cuerpo docente, Carlos Rivas, también destacado académico de la universidad en la cual ella se formó.

Añade que a la semana de haber finalizado el segundo año (cuarto semestre del magister), la denunciada lo incumplió, puesto que desvinculó a todo el cuerpo académico de Santiago y de Concepción, por lo cual ella tomó la decisión de desvincularse de la Universidad Andrés Bello, "pues en forma tardía fue asignado un cuerpo académico curricularmente no homologable al anterior".

En cuanto al derecho, funda su acción en lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo cual, en su opinión, correspondería aplicar la sanción de multa establecida en el artículo 24 de la misma ley, por lo que habría existido publicidad engañosa, lo que la llevó a renunciar al curso, mandando al efecto una carta al rector de dicha universidad y al decano de la Facultad de Odontología, recibiendo sólo respuestas genéricas, iniciando también, sin éxito una gestión ante el Servicio Nacional del Consumidor;

5°) Que por su parte, la denunciada y demandada civil, al contestar dichas acciones, señaló, en síntesis, que es efectivo que realizó cambio de docentes en el referido magister, debido al nombramiento del decano de la Escuela de Odontología, designando a



su reemplazante y a otra docente como directora de la misma, agregando que fue en ese contexto que ocurrieron los cambios a que hace referencia la denunciante, modificaciones que se encuentran dentro de las facultades de la referida casa de estudios superiores, sin haber mermado la calidad de los cursos;

6°) Que las partes acompañaron, en parte de prueba, los respectivos contratos de prestación de servicios educacionales de post grado, celebrado el primero de ellos el 31 de enero de 2012, entre las partes de este juicio, con sus correspondientes anexos, cuyas copias se encuentran agregadas desde fojas 59 y 61y también en custodia, los cuales no fueron objetados;

7°) Que del mérito de la denuncia y contestación de la misma se comprueba que no resulta controvertido en estos autos que las partes efectivamente celebraron un contrato de prestación de servicios educacionales con su correspondiente anexo, cuyas condiciones y obligaciones se contienen en dichos documentos guardados en custodia;

8°) Que de la lectura del referido contrato de prestación de servicios educacionales de post grado, puede concluirse que la denunciante se matriculó y firmó dicho contrato con la Universidad Andrés Bello y no con un cuerpo docente determinado, sin que exista tampoco en el mismo alguna limitación o prohibición de cambiar a los docentes que impartían el referido magister, de manera que no se advierte que de parte de la Universidad haya existido un incumplimiento de dicho contrato ni alguna infracción a la Ley N° 19.496.

En efecto, en virtud del mencionado contrato, la referida universidad se obligó a entregar el servicio educacional al que se comprometió, pero en ningún caso se obligó a prestarlo con personas determinadas o específicas;

9°) Que además, resulta absurdo pretender que la universidad esté obligada a mantener a los profesores que aparecen en un

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA

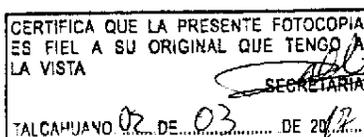
02 03 14

comienzo como docentes, tanto en pre grado como en post grado, pues en el devenir del contrato pueden ocurrir circunstancias de fuerza mayor o ajenas a la voluntad del centro de estudios, como fallecimientos (lo que habría ocurrido con el decano), renunciaciones, jubilaciones, etc. y no por ello habrá de estimarse que se ha incurrido en incumplimiento de contrato, o haya actuado con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, identidad o sustancia del respectivo bien o servicio, como tampoco que haya incurrido en publicidad engañosa del producto ofrecido (curso de post grado);

10°) Que tampoco puede estimarse que haya habido publicidad engañosa por parte de la denunciada, pues en los avisos publicitarios o en los trípticos informativos, si bien se señala el cuerpo docente, en ninguna parte de ellos se asegura que ellos se mantendrán hasta el término del curso, ni siquiera de un mismo semestre;

11°) Que en otro orden de consideraciones, cabe señalar que no fue materia del debate si el contrato de servicios educacionales de que se trata, era o no un contrato de adhesión, por lo que resulta impertinente lo señalado en el fallo en cuanto al tamaño de la letra del mismo, es decir, se trata de un asunto ajeno a la litis, de modo que como las partes no pudieron rendir prueba al respecto, no corresponde sancionar por ello a la denunciada, pues de hacerlo, se infringiría el derecho a defensa y a un debido proceso;

12°) Que, asimismo, debe tenerse presente que la sentencia impugnada impuso la multa reclamada porque la denunciada habría infringido los artículos 1 N° 4 y 6, 3 letra b), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496. Sin embargo, el artículo 2° letra d) de dicha ley limita en forma expresa la aplicación de la misma a los contratos de prestación de servicios educacionales sólo a algunas disposiciones específicas de ella, lo cual fue obviado por el juez "a quo". En efecto, salvo el artículo 24 de la referida ley, ninguno de los artículos mencionados por el sentenciador de primer grado como fundamentos de su decisión



condenatoria son aplicables al presente caso y, en todo caso, esta última disposición sólo establece las penas o multas que debieran aplicarse si se incurre en la infracción de los otros artículos, sin describir en concreto alguna conducta típica, salvo referirse en forma general a la publicidad falsa o engañosa;

13°) Que en razón de todo lo reflexionado precedentemente, no encontrándose acreditada alguna infracción a la Ley N° 19.496, la denuncia debe ser desestimada y, como consecuencia de ello, ha de rechazarse la demanda civil deducida por la denunciante.

Por estas consideraciones y disposiciones legales citadas, se **revoca**, sin costas, la sentencia apelada de once de diciembre de dos mil quince, escrita desde fojas 206 a 224, y se declara que se absuelve a la Universidad Andrés Bello de la denuncia de lo principal de la presentación de fojas 74 y, asimismo, se rechaza la demanda civil interpuesta en el primer otrosí del mismo escrito.

No se condena en costas a la parte denunciante y demandante civil, por estimarse que tuvo motivo plausible para litigar.

Regístrese y devuélvase.

Rédacción del Ministro Claudio Gutiérrez Garrido.

No firma la Ministra Sra. Matilde Esquerré Pavón, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.

Rol N° 90-2016.-

Sr. Gutiérrez

Sra. Verdugo

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
SANTIAGO 02 DE 03 DE 2017

Jueves

Sua Plaza  
2º Jda  
24.11.16

INGRESO N° : 65440 - 2016  
FECHA : 15/09/2016

HOJAS : 1 A 24



PODER JUDICIAL  
REPUBLICA DE CHILE

SALA

RELATOR

# CORTE SUPREMA

## (POLICIA LOCAL) QUEJA

INTERPUESTO POR : MARIA ISABEL MORENO AVILA

CONTRA SR (S). : (Ministro) Enoc Claudio Gutierrez Garrido  
(Ministro) Maria Elvira Vergara Podlech  
(Ministro) Matilde Esquerre Pavez

TRIBUNAL RECURRIDO : C.A. DE CONCEPCIÓN

ROL CORTE : 90-2016

SALA : TERCERA

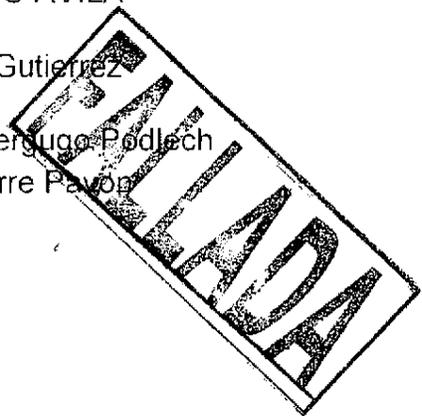
JUZGADO : 2DO JUZGADO POLICIA LOCAL DE TALCAHUANO (LETRADO)

ROL : P-3332-2014

CARATULADO : MARIA ISABEL MORENO AVILA  
CONTRA UNIVERSIDAD ANDRES BELLO

MATERIA : ...

ABOGADO DEL RECURRENTE : RODRIGO VALDIVIA MERINO



RECUSADO SR.:

65440-2016

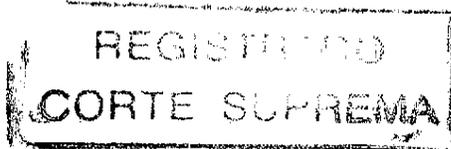
01654402016000101

CORTE SUPREMA DE CHILE  
LIBRO : POLICIA LOCAL  
RECURSO : (POLICIA LOCAL) QUEJA  
N° ING : 65440-2016 (Principal)  
FOLIO : 2227  
FECHA : 15/09/2016 HORA : 12:58  
USUARIO : SUPRMD

Penal

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA  
TALCAHUANO DE 03 DE 2016

Santiago, dieciocho de enero de dos mil diecisiete.



**VISTOS:**

En la causa N° 3332-D-2014, por inobservancia a la Ley Sobre Protección al Consumidor, que se tramitó en el Segundo Juzgado de Policía Local de Talcahuano, recurre de queja la abogada doña Natalia Reyes Lobos, por la denunciante y demandante María Isabel Moreno Ávila, en contra de los integrantes de la Corte de Apelaciones de Concepción en razón de las faltas o abusos graves en que habrían incurrido al revocar la sentencia de primer grado que condenó a la querellada al pago de una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales por contravenir los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N° 19.496 y a indemnizar a la quejosa con la suma de \$2.500.000 como resarcimiento del daño moral causado, resolviendo en su lugar absolver a la Universidad Andrés Bello de la denuncia y demanda civil formuladas.

A fojas 32 los jueces recurridos informan que revocaron la resolución de primer grado pues de la lectura del contrato de prestación de servicios educacionales de posgrado suscrito entre las partes era posible concluir que la quejosa se matriculó y firmó dicho documento con la Universidad Andrés Bello, para que se le impartiera el curso correspondiente por profesores de dicha casa de estudios, mas no con un cuerpo docente determinado, sin que aparezca del mismo instrumento alguna limitación o prohibición de cambiar de a los docentes, pues en el devenir del contrato podían ocurrir circunstancias de fuerza mayor o ajenas a la voluntad del centro de estudios, como fallecimiento de profesores, despidos, renunciaciones, jubilaciones, entre otros, las que no conducen a estimar que incumplió el contrato o que haya actuado con negligencia causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, identidad o sustancia del respectivo bien o servicio ni que la denunciada haya incurrido en publicidad engañosa del producto ofrecido, pues en los avisos publicitarios o trípticos informativos si bien se señala el cuerpo docente, en ellos no se asegura que los profesores se mantendrán hasta el

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARIA  
TALCAHUANO 02 DE 03 DE 2017



término del curso. Añaden por último que la imposibilidad de la quejosa de convalidar los estudios ya cursados en otra universidad no es de responsabilidad de la denunciada sino de la institución de estudios superiores.

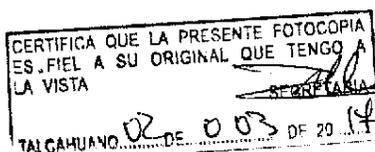
A fojas 35 se trajeron los autos en relación.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que según explica la compareciente, la denunciada fue condenada en primera instancia por infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al pago de una multa ascendente a cuarenta unidades tributarias mensuales más una indemnización a la afectada de dos millones quinientos mil pesos (\$2.500.000), por el daño moral ocasionado. Sin embargo, el tribunal de alzada alteró esa decisión, dejandó sin efecto la multa y la indemnización ordenadas solucionar.

Relata la quejosa que el año 2012, María Isabel Moreno Ávila ingresó a la Universidad Andrés Bello a cursar un posgrado denominado "Magister en Ciencias de la Odontología con Especialización en Rehabilitación Oral", motivada por el destacado director del programa y el equipo docente que lo impartirían, todo lo cual fue publicitado por la casa de estudios a través de medios on line, folletos y trípticos informativos. Sin embargo, una semana después de finalizar el cuarto semestre, la Universidad desvinculó a todo el cuerpo docente de las ciudades de Santiago y Concepción y dado que en forma tardía fue asignado un nuevo cuerpo académico no homologable al anterior, optó por desvincularse de la Universidad.

Luego de tomar conocimiento que el equipo docente desvinculado se trasladó a la Universidad Autónoma de Chile, la quejosa decidió concluir sus estudios en ella, pues solo le restaba un semestre para terminar la especialización y dos para la obtención del grado académico. Sin embargo, los semestres cursados no fueron convalidados y como el curso de posgrado no se impartiría en la ciudad de Concepción por la nueva entidad, se vio impedida definitivamente de concluir sus estudios.



Según argumenta, los recurridos incurrieron en falta y abuso grave al revocar la decisión del a quo, fruto de una falsa apreciación de los antecedentes del proceso, dictando una resolución arbitraria, sin sustento en la prueba, al sostener que la Universidad denunciada no estaba obligada a mantener el cuerpo docente, desestimando la existencia de publicidad engañosa. Los jueces, según refiere, ejercieron en forma abusiva sus facultades discrecionales, colocando a su mandante en la indefensión, a pesar de que efectivamente existió un incumplimiento de la casa de estudios que provocó daño a su parte, dada la pérdida de dos años de estudios.

Con tales argumentos, en la conclusión, solicita se corrija la falta o abuso cometido, resolviendo dejar sin efecto la sentencia de los recurridos y declarar en cambio que se acoge la denuncia infraccional y la demanda civil por los perjuicios causados por concepto de daño emergente y lucro cesante y se modifique la cantidad concedida por daño moral, imponiendo a los ministros recurridos las medidas disciplinarias pertinentes.

**SEGUNDO:** Que en lo que atañe a las faltas o abusos denunciados, cabe destacar de los antecedentes aportados a esta causa y de los que fluyen de los autos tenidos a la vista, Rol N° 3332-D-2014, del Segundo Juzgado de Policía Local de Talcahuano, que doña María Isabel Moreno Ávila formuló denuncia por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, atribuyendo a Universidad Andrés Bello negligencia o menoscabo en la prestación del servicio que ofreció, tras desvincular al cuerpo docente que impartía el curso de posgrado al que la quejosa se matriculó y que fuera publicitado a través de diversos medios informativos.

**TERCERO:** Que a propósito de la infracción que se reprocha, la Universidad Andrés Bello, en su libelo de fojas 121 del proceso infraccional, expuso que la contratación del posgrado fue con la casa de estudios, sin que ésta se hubiere comprometido a mantener hasta el final de los estudios de cada alumno al mismo cuerpo docente. Adujo que en el año 2013 la

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO 02 DE 03 DE 2014



Universidad comenzó un periodo de cambio de autoridades, contexto en el cual se produjeron las modificaciones a que alude la quejosa, reestructuración que veló por el bien de los alumnos, designando a nuevos académicos de alta calidad profesional para que comenzaran a impartir clases en el programa, lo que se informó a los estudiantes en forma oportuna y veraz, todo lo cual se encontraba dentro de las facultades que su representada podía ejercer.

**CUARTO:** Que como se advierte de lo relacionado, la cuestión sometida a la decisión del tribunal se hallaba circunscrita a la existencia de una contravención a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, como consecuencia de la alteración del equipo docente destacado en la información que promocionaba el curso antes de la conclusión del posgrado que la consumidora contrató.

**QUINTO:** Que, como se consigna en la sentencia de primer grado y así se desprende de los autos, la Universidad publicitó el curso de posgrado destacando la persona del Director del Programa, el "cuerpo docente estable" y los profesores invitados al programa, con indicación de sus especiales condiciones y trayectoria. La misma casa de estudios reconoció que hubo cambios académicos en el programa, pero que estos obedecían a la conclusión del proyecto iniciado por el anterior decano de la Universidad, circunstancia que no logró acreditar, como se desprende del proceso.

La denunciante por su parte cumplió con el deber de informarse oportunamente al contratar el servicio, sobre la base de lo anunciado en la publicidad de la Universidad, donde se destacó detalladamente los nombres del director del curso y del equipo docente, cuya relevancia surge precisamente de la decisión de haber incorporado dicha mención en los folletos informativos con indicación de sus trayectorias, lo que llevó a la actora a contratar con la entidad educacional.

**SEXTO:** Que en este entendido, como expresa la quejosa en su libelo y reiteró en estrados, la decisión de los recurridos prescinde del ámbito de la

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARIA  
02 DE 03 DE 21 F



controversia, como se lee de los basamentos 8º a 10º del fallo cuestionado, pues no obstante reconocer el cambio del equipo docente, admite que no existía ninguna limitación para tal decisión, agotándose su obligación en entregar el servicio educacional al que se comprometió, sin consideración a determinadas personas, apartándose de los términos en que ofreció el curso de posgrado, como se lee de los documentos emanados de la misma casa de estudios.

**SÉPTIMO:** Que en tales condiciones es dable concluir que los magistrados de alzada han incurrido en falta al revocar la decisión de primer grado, dado que en los términos que se planteó la contienda y las infracciones imputadas, no podían resolver como lo han hecho, al decidir sobre la base de meras afirmaciones sin respaldo probatorio, de manera que procede enmendar por esta vía tal falta o abuso, lo que conduce a esta Corte a acoger el recurso interpuesto y adoptar las medidas para remediarlo, ya que los jueces del fondo han fijado una certeza que no se condice con los hechos que emanan del proceso en estudio.

Por estas consideraciones y lo prevenido en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales y la Ley N° 19.496, **se acoge** el recurso de queja deducido en lo principal de fojas 13 por la abogada Natalia Betsabé Reyes Lobos en representación de la denunciante y demandante María Isabel Moreno Ávila y poniendo remedio al mal que lo motiva y en uso de las facultades disciplinarias de este tribunal, se deja sin efecto la sentencia de segunda instancia de ocho de septiembre de dos mil dieciséis, que se lee a fojas 134 y siguientes del proceso Rol N° 3332-D-2014, tenido a la vista y en su lugar se resuelve confirmar el fallo de primer grado de once de diciembre de dos mil quince, escrito a fojas 206 de los autos infraccionales.

No se dispone la remisión de los antecedentes al Pleno de este tribunal dado que la falta o abuso no resulta de suficiente gravedad para ameritarlo.

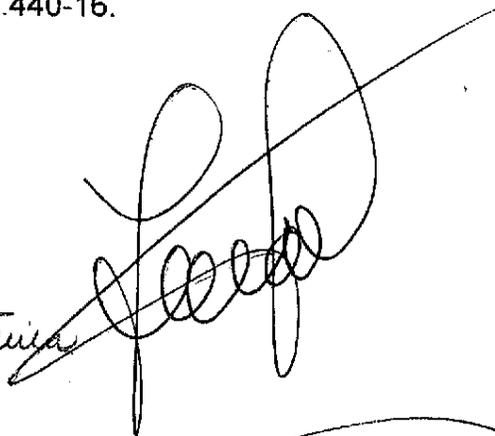
CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARIA  
03 DE 2014

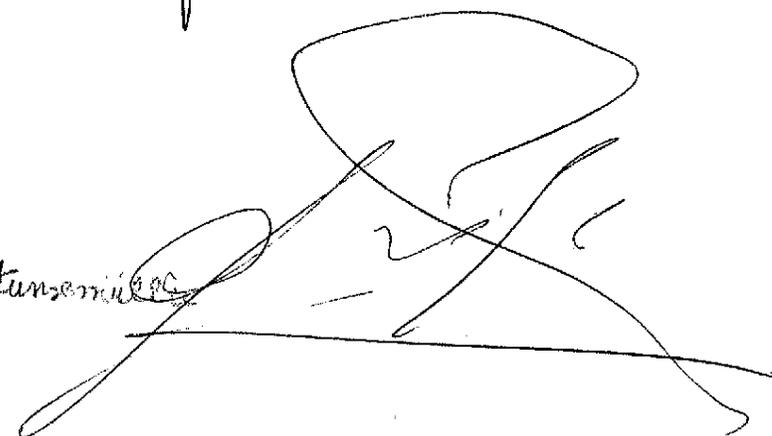


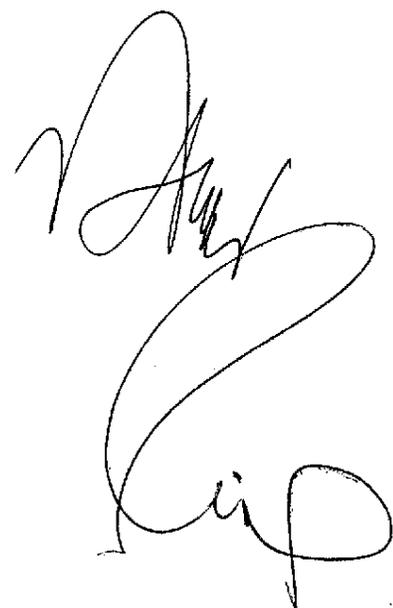
Acordada esta última decisión con el voto en contra del Ministro Sr. Juica quien fue de parecer de enviar estos antecedentes al tribunal pleno como lo ordena el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales, por ser esta materia de su exclusiva competencia.

Regístrese, agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso tenido a la vista, y devuélvase en su oportunidad. Hecho, archívese.

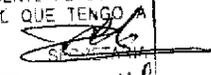
Rol N° 65.440-16.

Sr. Juica 

Sr. Kunze 

Sr. Pinto 

Sr. Cisternas 

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO  
A VISTA 

02.03.14



*Urrutia y cols*

*62*

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C., Lamberto Cisternas R., y Jorge Dahm O. No firma el Ministro Sr. Dahm, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar con feriado legal.

Autorizada por el Ministro de Fe de esta Corte Suprema.



En Santiago, a dieciocho de enero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



CONFORME CON SU ORIGINAL TENIDO A LA VISTA  
Santiago de Chile, 18 de ENERO de 2017



CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
TALCAHUANO, 02 DE 03 DE 2017

SECRETARIA

CORTE SUPREMA  
CHILE



PODER JUDICIAL  
CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCION

NU ING: 90-2016 FOLIO 353  
FECHA: 30/01/2017  
LIEN: Sección Criminal

HCPA: 1119 DADOPAR  
Escrito: Oficio Excmo.

OFICIO N° 10.137-2017/cic

REF: COMUNICA FALLO Y DEVUELVE AUTOS  
TENIDOS A LA VISTA

Santiago, 26 de enero de 2017.

En cumplimiento con lo ordenado por esta Corte Suprema, en el Recurso de Queja Rol N°65.440-2016 de esta Corte Suprema, interpuesto por "**MARÍA ISABEL MORENO ÁVILA**", adjunto devuelvo a US. los antecedentes tenidos a la vista, autos Rol N°90-2016 de la Corte de Apelaciones de Concepción, en fojas 353.

Hácese notar que a fojas 346 rola copia autorizada de la sentencia que resuelve el antedicho Recurso de Queja, el que fue declarado **ACOGIDO**.

Saluda atentamente a US

**CAROLINA ELVIRA PALACIOS VERA**  
Prosecretaria de la Corte Suprema

A LA SEÑORA PRESIDENTA  
I. CORTE DE APELACIONES  
CASTELLON N° 432 PISO 4.  
CONCEPCIÓN.

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA

TALCAHUANO DE 03 DE 2017

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por Ministra Matilde Esquerre P., Fiscal Judicial María Francisca Duran V. y Abogado Integrante Mauricio Ortiz S. Concepcion, treinta de enero de dos mil diecisiete.

Trescientos Cincuenta y Cinco.....355

En Concepcion, a treinta de enero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.  
C.A. de Concepción

Concepción, treinta de enero de dos mil diecisiete.

Cúmplase.

Devuélvase los antecedentes al Tribunal de Origen.  
Sección criminal-90-2016.

Matilde Veronica Esquerre Pavon  
Ministro  
Fecha: 30/01/2017 12:33:29

María Francisca Duran Vergara  
Fiscal  
Fecha: 30/01/2017 12:33:30

Mauricio Alejandro Ortiz Solorza  
Abogado  
Fecha: 30/01/2017 12:33:30

Indra Veronica Yanez Fernandez  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 30/01/2017 13:59:01

CERTIFICA QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA  
ES FIEL A SU ORIGINAL QUE TENGO A  
LA VISTA  
SECRETARÍA  
TALCAHUANO...02 DE 03 DE 2017



01954015541281