

<b>Tribunal de Origen</b>	<b>Tribunal de 2nda Instancia</b>	<b>CS</b>	<b>Demandado</b>
<b>1° SJL Civil de Chillán C-5.986-2009</b>	<b>1er Sala CA Chillán N° Civil 49-2015</b>	<b>N/A</b>	<b>Instituto Valle Central</b>

**NOMENCLATURA** : 1. [40]Sentencia  
**JUZGADO** : 1º Juzgado Civil de Chillan  
**CAUSA ROL** : C-5896-2009  
**CARATULADO** : **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /**  
**SOCIEDAD EDUCACIONAL DEL MAULE S.A.**

**Chillan, doce de Junio de dos mil catorce**

**Vistos;**

A fs. 39, doña Bárbara Martín Silva, en representación del Servicio Nacional del Consumidor del Bio Bio, en su calidad de Directora Regional, ambos con domicilio en Concepción, Galería Alessandri oficina N° 17, promueve demanda para la protección del interés colectivo de los consumidores en contra la Sociedad Educacional del Maule S.A, en su calidad de sostenedora del Instituto Valle Central, representado para estos efectos por don Juan Hazbun Readí, todos con domicilio en la ciudad de Chillán, calle Bulnes N° 695.

A fs. 152, se declara admisible la demanda promovida por el Servicio Nacional del Consumidor

A fs. 470, se tiene por contestada la demanda, por la sociedad educacional del Maule S.A

A fs. 475 y a fs. 539, se recibe a prueba la causa.

A fs. 544, se cita a oír sentencia a las partes.

**Considerando.**

1º) Que la actora funda su acción en los siguientes antecedentes de hecho y de derecho.

#### 1. Antecedentes: labor desarrollada por SERNAC

El SERNAC, de acuerdo al artículo 58 de la LPC, tiene dentro de su función principal realizar funciones de mediación.

Lo anterior significa, que está obligado a recibir los reclamos de los consumidores que consideren lesionados sus derechos, a fin de promover un acuerdo voluntario entre las partes en conflicto de una relación de consumo.

En esta relación de consumo podemos distinguir por un lado a un proveedor, que es aquella parte que se obliga a suministrar a la otra un bien o servicio, el cual es profesional, esto significa que desarrolla una actividad a la que se dedica habitualmente con un propósito lucrativo, y, por otro lado está el consumidor: que es aquella parte que tiene derecho a obtener un bien o servicio como destinatario final de los mismos a cambio de un precio o tarifa al cual se obliga.

Este acuerdo voluntario, mencionado anteriormente, implica poner en conocimiento del proveedor el motivo de la inconformidad presentado por el consumidor, con el objeto de que este proponga alternativas de solución que estime pertinentes.

En caso de no resultar satisfactoria la mediación ya sea porque no se obtuvo respuesta, o porque no se contestó o porque simplemente el consumidor no está de acuerdo con la respuesta, los antecedentes son puestos en conocimiento de los Tribunales de Justicia a fin de que sean éstos los que conozcan de la materia, por ser un asunto de su exclusiva competencia.

## 2.- LOS HECHOS:

Durante el mes de junio del año 2007 el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento por medio de numerosos reclamos efectuados por los consumidores afectados, que lo aseverado en la promesa publicitaria que la institución educacional demandada difundió - entre otros medios de comunicación en su folletería-, con ocasión de la carrera de "Perito Criminalista" que impartía en la época de los hechos y que tenía una duración de 5 semestres, en lo relativo al campo laboral en el ámbito público, no resultaba efectivo ni era conforme con la realidad de acuerdo a lo informado por las autoridades de las instituciones aludidas enunciadas en dicha publicidad.

Según consta de Oficio N° 664 del 20 de julio de 2006, emanado del Señor Fiscal Nacional del Ministerio Público, cuya copia se adjunta, los peritos de otros servicios y los peritos particulares, en los procesos penales, requieren de una formación pre-grado y de una especialidad necesaria para generar sus aportes a un caso particular. Tratándose de los fiscales adjuntos éstos designan, en calidad de peritos, a funcionarios estatales, particularmente, de la Policía de Investigaciones de Chile, de Carabineros de Chile, del Servicio Médico Legal o del Instituto de Salud Pública; excepcionalmente peritos privados, que tengan reconocido prestigio en sus respectivas áreas "y que una vez evaluados sus antecedentes curriculares experiencia y formación profesional, conforman un grupo de expertos a los cuales es posible hacer comparecer en estrados con la tranquilidad de que sus dichos sean convincentes por su idoneidad profesional. Lo señalado por dicha autoridad fue ratificado en virtud del oficio FN N° 1107

de 17 de agosto de 2007, a través del cual ésta da respuesta a la consulta formulada por el Sr. Secretario General del Senado de la República en relación con la materia.

A su vez, según da cuenta el Oficio N° 879 del 21 de agosto de 2006, emanado del Jefe de Gabinete del General Director de Carabineros, señor Raúl Arellano Delgado, "Para desempeñarse como perito en Carabineros de Chile, habrá que pertenecer a sus filas, haber egresado y titularse de los cursos de formación de peritos para el personal de Nombramiento Supremo e Institucional y pertenecer a la dotación de criminalística de Labocar o alguna de sus Secciones Regionales".

En tanto, en mérito de lo que señala el Oficio N° 440 de 6 de abril de 2006, emanado del Prefecto Inspector, Jefe de Personal de la Policía de Investigaciones de Chile, Señor Lorenzo Medina Leal, se desprende que a quienes cursen estudios de técnico superior no les será posible desempeñarse en dicha institución como perito judicial por no cumplir con los requisitos de ingreso al cargo y por tratarse de una carrera que no otorga el título que se requiere para ser nombrado perito de dicha institución, según lo establece el artículo 18 de la Ley 19.586 del Ministerio de Defensa Nacional.

De la misma manera, el Ordinario N° 912 de fecha 5 de octubre de 2007, emanado del Director Nacional del Servicio Médico Legal, Señor Patricio Bustos Streeter: "En lo referente al Servicio Médico Legal, no existe en él campo para que estas personas puedan desempeñarse, dado que su formación no cumple con las exigencias de los cargos periciales de este Servicio...."

Por último, este servicio requirió información sobre el campo ocupacional de la carrera impartida por la demandada, Investigación Criminalística, al Ministerio Público, Fiscalía Regional del Bío Bío y a Policía de Investigaciones de Chile, Policial del Bío Bío.

Resultado de esta investigación se informó que el Fiscal Regional no vislumbra, al menos a corto plazo, la posibilidad de que los alumnos titulados de las carreras consultadas puedan desempeñarse laboralmente en nuestra institución", por su parte Investigaciones de Chile, ha señalado que "los estudios deben necesariamente haberse cursado en una Institución del estado o reconocida por este". La misma información se solicitó a la Defensoría Regional, quien requirió estudio a nivel central, para tal efecto se adjunta en otro sí información emanada del Defensor Nacional, en respuesta evacuada al Ministerio de Educación y al Director Nacional del SERNAC. En consecuencia, se podrá ver que la parte demandada comete infracción a la Ley 19.496, toda vez que no es efectiva la promesa publicitaria contenida en el aviso que promocionaba los servicios ofrecidos a la época de los hechos, no siendo susceptible de comprobación.

### 3.- DERECHOS QUE HAN SIDO CONCULCADOS POR PARTE DE LA DEMANDADA.

Son varias las infracciones que la demandada ha incurrido a consecuencia de los hechos expuestos en lo principal de esta presentación, a saber:

A.- Publicidad engañosa, artículo 28 letra b) y c), esto es, la demandada indujo, por medio de su mensaje publicitario, a sabiendas o debiendo saber, a error o engaño respecto de la

idoneidad del servicio para los fines que se pretendían satisfacer, atribuidos de forma explícita y respecto de las características relevantes del servicio, las cuales fueron destacadas por la demandada en todo momento.

B.- Vulneración al principio de comprobabilidad consagrado en el artículo 33, esto es, la información consignada en la publicidad y difusión del servicio no era susceptible de comprobación y contenía expresiones que inducían a error o engaño al consumidor

C- Vulneración al principio de obligatoriedad de la publicidad en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (artículo 1 número 4).

D.- Vulneración del derecho básico de los consumidores a reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea (artículo 3 letra E).

3.A.- Inducir, por medio de su mensaje publicitario, a sabiendas o debiendo saber, a error o engaño respecto de la idoneidad del servicio para los fines que se pretendían satisfacer, atribuidos de forma explícita y respecto de las características relevantes del servicio, las cuales fueron destacadas por la demandada en todo momento.

La ley de protección de los derechos de los consumidores impone obligaciones al proveedor en consideración a la posición de dominio que este ostenta en relación con el consumidor, sujeto protegido de la Ley, en razón de sus mejores medios, acceso a la información y creciente profesionalidad.

Es así, como establece el Principio de Veracidad y Univocidad, en cuya virtud, las afirmaciones contenidas en los anuncios deben ser veraces y no inducir a error o confusión al público.

En efecto, la ley sanciona la falta de esta profesionalidad, o en términos más técnicos, la negligencia del proveedor, en el entendido de que al tratarse su responsabilidad de una de índole contractual, debemos aplicar en la especie lo dispuesto por el artículo 1547 del Código Civil, disposición legal que establece en relación con la Ley N° 19.496 un régimen de culpa presunta, de modo que el proveedor debe probar su diligencia o cuidado, puesto que esta legalmente obligado a emplearlo.

Es en este sentido que el enunciado del artículo 28 de la Ley N° 19.496 señala que "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:" Además, la doctrina ha señalado que resulta indistinto para la Ley 19.496 el que el proveedor llegue al consumidor determinándolo a contratar a través de una publicidad falsa o engañosa, sino que en ambos casos lo sanciona por actuar de manera negligente y en contra de la profesionalidad que el giro que ejerce lo obliga a actuar: "... La ley 19.496 sólo se ocupa de las expresiones de publicidad falsa y engañosa, sancionándolas al tratar la responsabilidad infraccional del proveedor. Si bien, en doctrina uno y otro concepto se diferencian en los artículos 24 y 31 de la ley se habla expresamente de publicidad falsa, en tanto que en el artículo 28 se alude inequívocamente a la publicidad engañosa, en la historia fidedigna del establecimiento de estas normas (discusión particular del proyecto, en segundo trámite

constitucional, en la sala del Senado) quedó consignado que ambos términos son tomados como sinónimos y, por ende, las sanciones y medidas aplicables a su respecto son las mismas(Francisco Fernández Fredes, Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor, Editorial LexisNexis, Pág. 55)

Por lo tanto, resulta evidente e indiscutible que de acuerdo a la profesionalidad del Instituto Valle Central, este debía saber que el campo ocupacional ofrecido con publicidad realmente no existía, y que por lo tanto, la misma inducía a error o engaño.

Pues bien, en relación con lo ofrecido en torno a trabajar como asesor de fiscales del Ministerio Público o de la Defensoría Penal Pública, o bien, en laboratorios de criminalística públicos, es evidente, de acuerdo a los numerosos oficios que acompañan esta presentación, así como respecto de la normativa legal vigente, que no es posible la contratación en condición de tal y para el ejercicio de la profesión de Perito Criminalista.

Es decir, el principal óbice a la contratación de estos técnicos e investigadores en las áreas laborales publicitadas por la empresa demandada, lo constituyen las disposiciones legales que determinan el accionar de los órganos e instituciones auxiliares de la reforma procesal penal, estatutos o leyes orgánicas respecto de las cuales, por expresa disposición del artículo 8o del Código Civil, nadie puede alegar ignorancia.

Lo cierto es que un mínimo de profesionalidad habría llevado a la contraparte a realizar un estudio jurídico de tales cuerpos normativos, puesto que lo que se esta comercializando es precisamente una experticia técnico o profesional que será

desplegada en un ámbito jurídico, y así extremar el cuidado en la publicidad y comercialización de este "producto", puesto que la no entrega de lo ofrecido no sólo afecta a los alumnos perjudicados, sino que la situación personal y patrimonial del grupo familiar de cada uno de ellos, no por un momento, sino que por años, por toda la vida.

Por otro lado, en relación con la oferta de campo ocupacional en laboratorios de criminalística privados, como asesor de oficinas de abogados o en el ejercicio libre de la profesión, considerando que el proveedor demandado es una empresa profesional integrada por personas competentes en el área comercial, es que debió emplear la debida diligencia o cuidado en el desarrollo de su actividad de proveedor o anunciante y corroborar mediante estudios técnicos y validados que esta última oferta de campo laboral realmente existía, existe o existirá, lo cual en los hechos no ocurrió.

Es así, como la jurisprudencia de nuestro más alto Tribunal jerárquico, a asentado con fuerza la obligatoriedad de los proveedores de dar cumplimiento a lo consignado en sus mensajes publicitarios, tal como lo establece la sentencia de fecha 08 de septiembre del año en curso, en donde frente a Recurso de Queja interpuesto con razón de la materia discutida en estos autos, Rol 7855-2008, frente a lo resuelto en causa SERNAC con Santo Tomás, sede Temuco, ha resuelto: Primero: Que, como fluye de la historia de la Ley N° 19.496, frente al recurrente problema de la publicidad errónea o engañosa en la práctica comercial y en general a la falta de cuidado en las ofertas de bienes y servicios que posteriormente no se cumplen con los consiguientes daños materiales y morales que se ocasiona a las personas individual o colectivamente, el Estado

asumió en su momento la responsabilidad de proporcionar un marco legal e instrumental necesario para dotar a los consumidores de una eficaz protección ante los abusos de proveedores mediante la dictación de la ley N° 19.496 de 7 de Marzo de 1997 y sus modificaciones posteriores. La publicidad engañosa o errónea, se expuso en la historia de la ley, estimula al consumidor a sacar conclusiones equivocadas sobre la calidad, precio o composición de los productos o servicios que se ofrecen. En síntesis, razones morales, constitucionales y legales justificaron en su época la intervención legislativa sobre la materia. Segundo: Que, acorde con lo anterior, la información de los servicios que se ofrecen en el mercado debe ser plenamente veraz, oportuna y transparente, es decir, no inductiva a error o engaño. Esto obedece, entre otras razones, a la situación de asimetría o de poder prevalente que tiene el proveedor anunciante sobre el consumidor, porque aquel es él que posee los conocimientos sobre las cualidades y atributos de los servicios que ofrece con fines comerciales.

Es así, como el fallo en cuestión reconoce el espíritu de la legislación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que pone de cargo del proveedor profesional de su giro, en este caso servicios educacionales, la necesidad de que la publicidad entregada al público consumidor sea fidedigna, y no inductiva a error o engaño.

3.B.- La información consignada en la publicidad y difusión del servicio no era susceptible de comprobación y contenía expresiones que inducían a error o engaño al consumidor.

El establecimiento educacional demandado ha incurrido en las infracciones puestas en vuestro conocimiento, toda vez que publicitó una carrera con un determinado campo

ocupacional- y que constituye una característica relevante del servicio educacional ofrecido- al que, en la práctica, nunca fue posible acceder, ya sea porque no se cuenta con la experticia y pre-grado requerido en algunas de las instituciones mencionadas, toda vez que la demandada no está en condiciones de entregar dicho título o, simplemente, porque no se cumple con los requisitos que la normativa que regula la materia dispone expresamente.

En razón de lo antes dicho, la difusión publicitaria que hizo la demandada respecto de su carrera de "Perito Criminalista" contiene expresiones que inducen a error o engaño. A mayor abundamiento, la imposibilidad de acceder a las instituciones públicas a que aludía la demandada en su publicidad, hace que la carrera no haya sido idónea ni apta para los fines publicitados.

Por último, es del caso hacer presente que la demandada no podía menos que saber - en atención a su condición de proveedor del servicio de educación, que lo transforma en un profesional del mismo, y por ende lo pone en la obligación de conocer los límites de la carrera que imparte y publicita-, que los egresados de la carrera que imparte su establecimiento educacional, Perito Criminalista, no tuvieron ni tendrán la posibilidad de desempeñarse laboralmente en las instituciones que señalaba la promesa publicitaria realizada a través de distintos medios de comunicación; lo que a juicio de este Servicio Nacional del Consumidor, agrava aún más su falta.

La comprobabilidad de lo anunciado u ofrecido en los mensajes publicitarios es un punto de relevancia, ya que influye de manera directa en la determinación a la formación del consentimiento. Así también lo ha entendido nuestra Corte

Suprema al establecer dicha relevancia en el fallo señalado en el punto anterior (Recurso de Queja Rol 7855-2008, caratulado SERNAC con Santo Tomás, sede Temuco) en los considerandos que se transcriben a continuación: Sexto: Que, de lo anteriormente expuesto se desprende que la publicidad que se analiza apreciada en su conjunto y de acuerdo a la sana crítica, contiene un claro elemento inductivo a error, a tener cierto lo que no es en la contratación de servicios: la existencia de fuentes laborales en el ámbito de la nueva justicia penal lo que, según ha quedado demostrado, no es del todo efectivo. De otro modo dicho, se llevó adelante la publicidad reprochada sin haber realizado estudios, investigaciones o consultas previas de factibilidad o de mercado que permitiesen a la Corporación demandada probar como lo exige el art. 33 de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores la veracidad de la información contenida en la publicidad de los servicios ofrecidos. Se inobservó al respecto el principio de comprobabilidad publicitaria, propio del derecho de protección de los consumidores, recogido en el derecho comparado y en la historia fidedigna del establecimiento de la ley. Tampoco se advirtió en la publicidad de marras que las fuentes laborales ofrecidas como servicios nuevos en el sector público dependerían de la velocidad de avance de la implementación de la reforma procesal penal, como ha argumentado a posterior y sin razón la demandada. De haber ésta última procedido con la mas elemental diligencia, habría podido comprobar y en consecuencia haber sabido (artículo 28 de la Ley de Protección del Consumidor) la inexistencia de las carreras ofrecidas en el ámbito público a la época de sus ofertas, es decir, promovió como posible algo que no era verdadero.

### 3. C- Obligatoriedad de la publicidad en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

La Ley N° 19.496 es un estatuto jurídico especial que regula una relación jurídica determinada por los sujetos intervinientes, con una inspiración, principios y reglas que le son propias y que son distintas del resto de nuestro ordenamiento jurídico privado.

En este sentido, su carácter protector se concreta en materia de regulación publicitaria en una clara innovación en relación con la normativa común de derecho privado.

Al respecto, desde lo general, nuestro ordenamiento jurídico privado establece a través del artículo 105 inciso primero del Código de Comercio que, "las ofertas indeterminadas contenidas en circulares, catálogos, notas de precios corrientes, prospectos, o en cualquiera otra especie de anuncios impresos, no son obligatorias para el que las hace", es decir, prescribe que la publicidad no es vinculante para el que la realiza.

Sin embargo, desde la especialidad de la Ley del Consumidor, norma protectora y de interés público, este mandato general deja de tener vigencia, puesto que esta normativa transforma a la publicidad en obligatoria para el anunciante. En efecto, esta es la innovación de fondo en materia de la regulación publicitaria que hace la Ley N° 19.496, que no ha sido recogida por la sentencia definitiva recurrida.

Lo anterior, se concreta en un principio rector, el de integración publicitaria del contrato, consagrado precisamente en la definición legal de Publicidad del artículo 1o N° 4 de la Ley N° 19.496, que expresamente señala "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."

Más aún, este principio rector en materia publicitaria, es reiterado en la norma contractual por excelencia de la Ley N° 19.496, puesto que su artículo 12 señala expresamente que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

Así entonces, es desde este principio que emana la decisión del legislador de sancionar los tipos infraccionales de publicidad falsa o engañosa, y es este principio el que debe guiar al intérprete en la apreciación de los hechos de la causa y en la aplicación del derecho concernido, esto es, la Ley N° 19.496, en el entendido de que este principio homologa el contenido de la publicidad con el contrato y en el sentido de que la oferta publicitaria integra el contrato obligando a las partes contratantes, otorgándoles derechos y obligaciones concretos, plenamente exigibles dentro de nuestro ordenamiento jurídico.

En efecto, es claro que el proveedor anunciante está obligado contractualmente a cumplir con lo ofrecido a través de su publicidad, lo que se concreta en que así como es una obligación para el proveedor, es también claramente un derecho para los consumidores, es decir, del soporte publicitario emanan derechos para el consumidor, plenamente exigibles, es ello lo que explica y justifica que la legislación lo asimila a una estipulación contractual.

3.D Obligación del proveedor de reparar e indemnizar adecuada y oportunamente todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas.

El que la Ley 19.496 establezca como uno de los derechos básicos de los consumidores el de ser resarcidos frente a todo incumplimiento de los proveedores, expresa la clara intención de nuestro legislador de ir más allá del imponer una simple sanción al incumplimiento de lo dispuesto en la ley, sino construir un marco general de protección al consumidor.

Dicho marco de protección, reconoce lo ya latamente asentado en nuestra legislación nacional en cuanto a que todo contrato legalmente celebrado, es una ley para los contratantes, de manera tal que el incumplimiento de estas "leyes" por alguna sus partes es una desviación de sus efectos normales, y como tal debe ser reparada, indemnizada, aquella parte contratante diligente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Así lo expresa claramente el inciso 1o del artículo 1556 de nuestro Código Civil al establecer: La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provenga de no haberse cumplido la obligación, o de haberse incumplido imperfectamente, o de haberse retardado en el cumplimiento.

Pues bien, por expreso mandato de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496 que establece que 'Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.', podemos concluir que la parte demandada, al no dar cumplimiento a lo ofrecido respecto del

supuesto campo laboral al que podrían optar los contratantes de los servicios educativos de Perito Criminalista, ha desvirtuado el efecto normal de dicho contrato de prestación de servicios educativos, ya que no ha cumplido la obligación expresamente contraída en el mismo, explicitada además en sus distintos mensajes publicitarios, puesto que jamás existió ni ha existido campo laboral para la carrera en cuestión.

Conforme a lo anterior, nos encontramos frente a un caso de responsabilidad contractual en el cual operan con fuerza nuestras normas civiles intrínsecamente reconocidas por nuestra Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, de manera tal que la culpa del proveedor en este tipo de incumplimientos se presume, lo cual ha sido afirmado por nuestra doctrina: "En el caso de responsabilidad contractual conforme a lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 1547 "la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo". Esto implica que la culpa se presume, ya que el incumplimiento hace suponer que no se empleó el cuidado necesario, por lo tanto es el deudor (proveedor) quien debe probarla diligencia exigida por el legislador.

De esta manera, para que opere la presunción, se exige que exista una relación jurídica contractual entre consumidor y proveedor, y que éste no de cumplimiento a su obligación, dándose estos supuesto la ley presume su responsabilidad" (Derecho del Consumidor, Carlos A. Manque Tapia, Primera Edición, año 2006, Editorial Librolex, Pág.118).

La obligación del proveedor de cumplir, como cláusula propia del contrato, con lo ofrecido, y el respectivo deber de indemnizar los daños y perjuicios causados con motivo de su incumplimiento ha sido acogido por nuestro más alto Tribunal,

tal como se desprende de la ya aludida sentencia de fecha 08 de septiembre del año en curso, en donde frente a Recurso de Queja interpuesto con razón de la materia discutida en estos autos, Rol 7855-2008, en causa SERNAC con Santo Tomás, sede Temuco, ha resuelto: Primero: Que, como fluye de la historia de la Ley N° 19.496, frente al recurrente problema de la publicidad errónea o engañosa en la práctica comercial y en general a la falta de cuidado en las ofertas de bienes y servicios que posteriormente no se cumplen con los consiguientes daños materiales y morales que se ocasiona a las personas individual o colectivamente, el Estado asumió en su momento la responsabilidad de proporcionar un marco legal e instrumental necesario para dotar a los consumidores de una eficaz protección ante los abusos de proveedores mediante la dictación de la ley N° 19.496 de 7 de Marzo de 1997 y sus modificaciones posteriores. La publicidad engañosa o errónea, se expuso en la historia de la ley, estimula al consumidor a sacar conclusiones equivocadas sobre la calidad, precio o composición de los productos o servicios que se ofrecen. En síntesis, razones morales, constitucionales y legales justificaron en su época la intervención legislativa sobre la materia.

#### 4.- Entrada en vigencia de la Ley N° 19.955 que modificó la LPC

Con fecha 14 de julio de 2004 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 19.955 que modificó la LPC, estableciendo diversas mejoras a la normativa sobre Protección a los Consumidores, fundamentalmente enfocadas a entregarles mejores herramientas para la defensa y ejercicio de los derechos consagrados en la Ley.

Una de las principales modificaciones contenidas en la Ley N° 19.955 fue la que estableció el procedimiento para la defensa del interés colectivo de los consumidores, que permite resolver en un solo juicio las situaciones que afectan a un gran número de consumidores, quienes, por la cuantía de lo disputado enfrentaban desincentivos importantes al momento de reclamar por vía judicial frente a aquellas conductas que infringiendo la ley les causaban daño o gravamen, toda vez que el costo de reclamar era mayor que el beneficio del reclamo.

El mensaje Presidencial del día 8 de septiembre del año 2001, Mensaje N° 178-344, contenido en el boletín N° 2787-2003, del Congreso Nacional; señala en su punto III, al referirse al contenido del proyecto de ley sometido a consideración del H. Congreso Nacional: "El proyecto incorpora la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, institución que simplificara significativamente la solución de problemas que afectan intereses supraindividuales. Tal protección viene a dar respuesta a la necesidad de articular herramientas procesales adecuadas que permitan poner en práctica instituciones sustantivas, como la declaración de nulidad de cláusulas abusivas, y el ejercicio de acciones colectivas resueltas por medio de sentencia única".

Y en tal sentido se pronuncia la primera resolución dictada por nuestra I. Corte de Apelaciones de Santiago, el día 1 de julio del año en curso, en los autos Rol Ingreso de Corte N° 5104-2005, en contra de Banco Estado, en su considerando 6o al señalar que "Que la acción colectiva introducida por la ley N° 19.955, busca cautelar, de manera general, como ya se ha dicho, los actos o conductas que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores (...)".

## 5.- INTERÉS COLECTIVO AFECTADO.

Las situaciones antes referidas, han perjudicado de manera real a un colectivo de clientes de la demandada, constituido al menos, y de manera no excluyente para otro grupo de afectados que determinará, en función de los antecedentes que obren en el transcurso del proceso, por todos aquellos consumidores que contrataron el servicio educacional relativo a la carrera de Perito Criminalista prestado por el Instituto Valle central Sede Chillan, inducido a esta contratación por el campo ocupacional descrito en su mensaje publicitario.

Nos encontramos, por tanto, frente a un interés colectivo, en los términos definidos por el artículo 50 inciso 5 de la LPC, esto es: "Artículo 50 inciso 5o: un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual".

## 6.- SUJETO PASIVO.

En cuanto al Sujeto Pasivo de la acción deducida, SERNAC ha estimado procedente interponer la presente demanda colectiva en contra de la empresa mencionada, por cuanto es responsable de las infracciones que se pone en conocimiento, en su calidad de proveedora directa del servicio educacional de la carrera de Perito Criminalista.

## 7.- GENERALIDADES REFERENTES A LA LPC.

La Ley N° 19.496 de 1997 modificada por la Ley N° 19.955, publicada con fecha 14 de julio de 2004, establece un estatuto especial aplicable a las relaciones de consumo establecidas entre proveedores y consumidores, categorías que la Ley define en su Artículo 1: La presente ley tiene por objeto normarlas

relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por: 1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. 2- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa"

Los artículos 2 ° y 2° bis de la LPC establecen el ámbito de aplicación de la normativa, el principio de subsidiariedad de la LPC, y la aplicación directa y preferente del procedimiento colectivo a aquellas causas que, aún reguladas por leyes especiales, carezcan de un procedimiento especial para cautelar esta clase de intereses

El artículo 2 bis, señala textualmente: "Artículo 2 bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

En las materias que estas últimas no prevean;

En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales."

Como se desprende de la norma transcrita, la modificación introducida a la LPC por la Ley N° 19,955 extendió la aplicación normativa de la Ley, reforzando su rol, pues además de regir supletoriamente en materia sustantiva, se aplica el procedimiento colectivo consagrado en ella aún existiendo normativa especial, siempre que se cumplan los requisitos de la relación de consumo que se desprenden del artículo 1 LPC.

## 8.- PROCEDIMIENTO DE INTERÉS COLECTIVO EN LA LPC.

El artículo 50 de la LPC establece los objetivos de las acciones que se intentan dentro del marco de la LPC y define el interés colectivo: "Artículo 50. - Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto

que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda- la LPC al puntualizar las distintas clases de acciones de tutela del interés distingue:

"Artículo 50. El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos."

## 9.- REQUISITOS DEI INTERÉS COLECTIVO

Se ha definido por parte de la doctrina las acciones colectivas que se ejercen en representación del interés de un conjunto determinado o determinable de consumidores, simplemente como "una acción promovida por un representante (legitimación colectiva), para proteger el derecho que pertenece a un grupo de personas (objeto del litigio), y cuya sentencia obligará al grupo como un todo" (Antonio GIDI "Las acciones colectivas y la tutela de los derechos difusos, colectivos e individuales en Brasil"). Entre nosotros, por su parte, desde la perspectiva del ejercicio

procesal del interés, las acciones de interés colectivos son "aquellas en que sus titulares son un grupo, categoría o clase de personas ligadas entre sí, o con la parte contraria por una relación de base" (en "Tutela Jurisdiccional de los derechos del consumidor" Gaceta Jurídica N° 205, página 21)

En este caso, el ejercicio de la acción intentada por SERNAC, como legitimado activo, agrupa el interés de los consumidores afectados, que pertenecen al grupo de aquéllos que, ligados con la demandada por una vinculación contractual, han sido igualmente lesionados en sus derechos por la no devolución del cargo por servicio, y por ser informados de los precios en forma desagregada.

#### 10.- POTESTADES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

El Servicio Nacional del Consumidor, en ejercicio y cumplimiento de las potestades legales, poderes deberes concedidas por la LPC, especialmente en los artículos 51 N° 1 y 58 letras F) y G) ejerce esta acción luego de haber realizado, labores sucesivas de mediación sin obtener resultados favorables, constatando de esta manera una lesión al interés colectivo del grupo de consumidores constituido por los clientes de la demandada que han visto conculcados sus derechos.

Las normas citadas señalan en lo pertinente:

"Párrafo 2 ° Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los

artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;" "Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundirlos derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes las siguientes funciones:

f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de la inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes.

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores."

"La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los

organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

## 11. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD.

### 11.1. Objetivos del examen de admisibilidad.

El artículo 52 de la LPC, establece los requisitos para que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción intentada. Señala dicha norma: "Artículo 52. Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

- a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.
- b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.
- c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.
- d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados".

El examen de admisibilidad fue establecido en este procedimiento con el fin de controlar la concurrencia de los elementos formales que justifican ejercer la acción a través del

procedimiento de interés colectivo. De esta manera, se exige que quien intente la acción esté dentro de aquellos a los que la Ley entrega legitimación activa, es el camino procesal más adecuado para ventilar la discusión que sobre la existencia de la infracción se producirá durante la fase declarativa del procedimiento.

A continuación se examina la concurrencia de estos requisitos:

#### 11.11. Legitimación Activa del SERNAC

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 N° 1 y 4 de la LPC, el SERNAC tiene legitimidad para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores, es decir la ley le entrega poderes públicos para asumir la representación del colectivo de consumidores afectados. En las condiciones anteriormente descritas y por expresa disposición legal no requiere acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa. Señala la citada norma: "4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa"

#### 11- III. Afectación del interés colectivo

De considerar que en la especie, concurren los elementos de hecho y de derecho que justifican la existencia de infracciones a los artículos 28 letras b) y c) y 33 de la LPC en los términos ya expuestos, el perjuicio de la conducta infraccional afecta el interés colectivo, según la definición contenida en el artículo 50 inciso 5.

Lo anterior debido al actuar de la demandada al:

Publicitar induciendo a error o engaño, y;

Entregar publicidad no susceptible de comprobación.

Es así, como la demandada indujo, por medio de mensaje publicitario, a sabiendas o debiendo saber, a error o engaño a los consumidores respecto de la idoneidad del servicio para los fines que se pretendían satisfacer, atribuidos de forma explícita y respecto de las características relevantes del servicio, las cuales fueron destacadas en todo momento, esto es, en el caso en concreto, relativa a la posibilidad de acceder, por parte de los alumnos/consumidores que contrataron la prestación del servicio educacional relativo a la carrera de Perito Criminalista prestado por el Instituto Valle Central Sede Chillan, a un campo laboral inexistente. Además, la información consignada en la publicidad y difusión del servicio no era susceptible de comprobación y contenía expresiones que inducían e indujeron a error o engaño a los consumidores, todas estas conductas que han afectado a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados a la demandada por un vínculo contractual de prestación de servicios educacionales, como también los derechos que el legislador reconoció como básicos para los consumidores.

En efecto, la conducta infraccional ha afectado, al menos, y de manera no excluyente para otro grupo de afectados que determine, en función de los antecedentes que obren en el transcurso del proceso, a todos los consumidores que celebraron este tipo de contratos educacionales, seducidos o determinados por lo anunciado en el mensaje publicitario relativo al supuesto campo ocupacional al que los

consumidores podrían acceder por existir el mismo y contar con las experticias necesarias para optar a él, todo lo cual nunca ha sido efectivo ni concordante con la realidad..

#### 11. IV. Precisión de los elementos de hecho y derechos afectados

Los antecedentes de hecho y de derecho fueron precisados y descritos en el numeral 2 y 3 de la demanda, los que solicita tener por reproducidos en este punto en todas sus partes.

Por su parte, las infracciones a lo establecido en los artículos 28 letra b) y c), y 33, afecta los derechos de los consumidores, con una característica especial digna de destacar, esto es, su carácter de irrenunciabilidad.

En efecto, el artículo 4° consagra lo siguiente: "Los derechos establecidos en la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores".

#### 11. V. Número potencial de afectados justifica la necesidad procesal y económica de aplicar el procedimiento de defensa del interés colectivo

Finalmente, la ley exige que el número potencial de afectados, justifique en términos de costos y beneficios la necesidad económica y procesal de utilizar este procedimiento.

En el presente caso, es impracticable hacer comparecer a todos los consumidores ante el Tribunal ya que su numerosidad hace impracticable su comparecencia individual, ni aun recurriendo a las instituciones definidas en el Derecho Procesal General

Además, por vía del procedimiento para la defensa del interés colectivo, se evita que los tribunales sean innecesariamente requeridos, pues el procedimiento establecido en la LPC para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, hace efectivo el principio jurisdiccional de economía procesal, cuyo objeto es obtener el máximo de resultado con el menor desgaste posible de la actividad jurisdiccional. La unidad en el conocimiento de los intereses comunes implica un tratamiento unitario en un mismo proceso y una sentencia definitiva (con efecto erga omnes) que resuelve con efecto expansivo la controversia que afecta a una gran cantidad de consumidores.

En tal sentido se justifica la necesidad procesal de tramitar la acción mediante a este procedimiento.

La alternativa al juicio colectivo, esto es, seguir tantos juicios individuales como consumidores afectados hay, supone en la práctica más que dificultar, negar el acceso a la justicia a un gran número de consumidores, quienes, como el costo de reclamar es mayor al beneficio del reclamo, no reclamarán las infracciones que se han producido y que les causan perjuicio patrimonial, debido a que los montos esperados de ser positivo el pronunciamiento jurisdiccional, no permiten, desde una perspectiva de costos y beneficios que se produzca una efectiva tutela a través de un procedimiento individual para el que no existe incentivo.

Al respecto, la historia de la LPC es clarísima. En efecto, el Ejecutivo sostuvo durante el primer trámite constitucional que "El proyecto incorpora la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, institución que simplificará significativamente la solución de problemas que afectan

intereses supraindividuales (...) De esta manera, se evita recargar a las partes y a los tribunales de manera innecesaria con centenares y, a veces, miles de casos iguales (...) (Mensaje del Ejecutivo, Historia de la Ley N° 19.955, página 2).

En consecuencia no se justifica, en términos de costos y beneficios, que los consumidores sigan sus reclamaciones a través del procedimiento individual. En cambio, adquiere plena racionalidad económica seguir el procedimiento colectivo para la defensa del interés de los consumidores.

## 12. DE LAS PETICIONES

En virtud de las consideraciones de hecho y de derecho ya expuestas, se solicita a lo que a continuación se señala:

### 12. A. Declare la admisibilidad de la acción

Conforme a lo señalado en el artículo 52 de la LPC y por las razones expuestas en el cuerpo de la demanda, habiéndose cumplido los requisitos que establece la LPC para dicha admisibilidad, tanto relativos a la legitimación activa de SERNAC para ejercer la acción, cuanto en lo que se refiere a que los hechos denunciados afectan el interés colectivo de los consumidores, y se señalan los hechos y los derechos afectados.

### 12. B. Declare la responsabilidad infraccional de la demandada

Toda vez que ha vulnerado los artículos 28 letra b) y c) y 33, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 inciso de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establezca la multa correspondiente: Tas infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas con multa de hasta 750 Unidades Tributarias Mensuales".

Además, y en virtud de ello, ordene las reparaciones o indemnizaciones que sean procedentes.

12. C: Que la demandada además sea condenada al pago del máximo de las multas estipuladas de acuerdo al LPC por cada una de las infracciones constatadas, en cada una de las relaciones de consumo.

Para estos efectos se debe tener en consideración que ha sido el propio legislador el que ha fijado en su artículo 24 inciso final, algunos de los criterios que han de tenerse en cuenta al momento de aplicar la multa.

En efecto y según consta de la modificación a la ley ocurrida en julio del 2004, se incorporó un nuevo inciso final al artículo 24 que indica: "Artículo 24: Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor"

La petición que este Servicio hace en orden aplicar el máximo de multas, supone el siguiente análisis:

I. Como se ha expresado, el accionar de este Servicio en relación a la búsqueda de una solución a los problemas que le aquejan a los consumidores respecto del actuar de la demandada ha resultado infructuoso, debido a la negativa de la empresa a dar una solución, y respetar los derechos de los consumidores, trae como consecuencia de ello es la presente acción de interés colectivo

II. Al modificarse la LPC, fue intención del legislador incorporar expresamente criterios de aplicación de multa, ampliando los que hasta ese entonces existían. En tal sentido, como se indicó, fueron incorporados entre otros, tres criterios de importantísima relevancia para el presente caso, a saber;

la cuantía de lo disputado;

la gravedad del daño causado y

la situación económica del infractor.

II.a. Sobre la cuantía, será la que el juez determine conforme al mérito del proceso.

II.b. Sobre la gravedad del daño causado éste debe ser analizado desde una perspectiva agregada, mirando el daño patrimonial causado en el colectivo de consumidores, que como puede concluir del desarrollo de esta presentación es económicamente relevante lo que necesariamente debe ser tomado en cuenta al momento de aplicar y calcular la multa respectiva.

II.c. Sobre la situación económica del infractor y demandado, es un hecho público y notorio su situación patrimonial, por lo que deben tenerse en cuenta al momento de calcular y aplicar la multa respectiva.

II.d. Finalmente, en lo relativo a la multa establecida por nuestro legislador para los casos de publicidad falsa o engañosa, el artículo 24 inciso 2º establece: la publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales

12.D Condenar a la demandada al pago de las indemnizaciones que procedan en razón de los perjuicios ocasionados, en conformidad a lo que dispone el artículo 51 número 2 de LPC que señala:

"Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación".

12.E. Ordenar que las indemnizaciones o reparaciones y devoluciones que procedan se efectúen por las demandada sin necesidad de la comparecencia de los interesados, ya que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas, en los términos señalados en el artículo 53 C inciso penúltimo.

El artículo citado dispone en su penúltimo inciso: "53 C (...) En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas".

En el caso de la demandada nos encontramos precisamente con el cumplimiento de esta hipótesis legal, puesto que la demandada tiene un registro de todos sus clientes con la individualización completa de los consumidores con quienes han celebrado contrato, así como toda otra información que les

permita determinar pormenorizadamente a los consumidores afectados.

12.F.- Ordenar la cesación de la política de no respetar el legítimo ejercicio de los derechos de los consumidores, según lo ordena el artículo 50 de la LPC

Esto de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 inciso 2º, que establece: "Artículo 50 inciso 2º: El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".

12. G.- Condenar expresamente en costas a la demandada.

12. H.- Toda otra sanción que sea estimada procedente aplicar en derecho.

En mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y en especial lo prescrito por los artículos 28 b) y c), y 33 ambos de la Ley 19.496, 50 y siguientes de la Ley 19.496; artículos 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; y demás disposiciones legales aplicables, pide tener por interpuesta la presente demanda admitirla a tramitación y, en definitiva, acceder a las siguientes peticiones concretas:

1.Declare la admisibilidad de la acción, conforme a lo señalado en el artículo 52 de la LPC y por las razones expuestas en el cuerpo de la demanda, habiéndose cumplido los requisitos que establece la LPC para dicha admisibilidad.

2. Declare la responsabilidad infraccional de la demandada, toda vez que ha vulnerado los artículos 28 letra b) y c) y 33. Y en virtud de ello, ordene las reparaciones o indemnizaciones que sean procedentes.

3. Aplicar el máximo de las multas que legalmente procedan, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 24 de LPC, por cada una de las infracciones constatadas, en cada una de las relaciones de consumo

4. Condenar a la demandada al pago de las indemnizaciones que procedan en razón de los perjuicios ocasionados, en conformidad a lo que dispone el artículo 51 número 2 de LPC que señala: "Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación".

5. Ordenar que las indemnizaciones o reparaciones y devoluciones que procedan se efectúen por la demandada sin necesidad de la comparecencia de los interesados, ya que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas, en los términos señalados en el artículo 53 C inciso penúltimo.

6. Condenar expresamente en costas a la demandada.

**2º)** Que don Adolfo Ortega Aichele, en representación de la sociedad educacional demandada, solicita el rechazo de la demanda, por los hechos y fundamentos de derecho que expone a continuación

## 1.- LOS HECHOS

Sostiene el demandante que en el mes de Junio del año 2007 tomó conocimiento por medio de numerosos reclamos, que lo aseverado en la promesa publicitaria que la demandada difundió en la folletería de la carrera de Perito Criminalista, en lo relativo al campo laboral en el ámbito público, no resultaba efectivo ni conforme con la realidad.

Como fundamento de lo anterior, el demandante hizo presente el Oficio N° 664, del 20 de Julio del año 2006, emanado del Sr. Fiscal del Ministerio Público, el cual señala que los peritos de otros servicios y los peritos particulares, en los procesos penales, requieren de una formación pre-grado y de una especialidad necesaria para generar sus aportes a un caso particular.

También aportan información en tal sentido emanada de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile y del Servicio Médico Legal.

## 2.- EL DERECHO:

En base a lo anterior, el demandante estima vulnerados el artículo 28 letras b) y c) y los artículos 1 número 4 y 3 letra E, todos de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

### A.- FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA E INOPONIBILIDAD DE LA ACCIÓN RESPECTO DE LA DEMANDADA

La falta de legitimación pasiva de mi parte, se funda en el hecho jurídico material de no existir vínculo alguno directo entre el demandante y su representada, sino más bien, su vínculo es con el Instituto Profesional Valle Central.

Es improcedente, como pretende el demandante, sostener la calidad de demandado por parte de la Sociedad Educacional del Maule S.A., aún más, cuando de los propios documentos acompañados en autos, es fácil observar con total y absoluta claridad que los vínculos educacionales discutidos en este proceso son única y exclusivamente con el Instituto ya referido.

A su vez, la acción impetrada le es inoponible a su representada, por los mismos motivos recién señalados.

Lo anteriormente expuesto, determina que la dirección de la demanda de autos debería ser entablada única y exclusivamente en contra del Instituto.

Aún más, el artículo 1 N° 2 de la Ley N° 19.496, define lo que es un proveedor y en tal contexto la demandada de autos, en caso alguno, es proveedor de servicios respecto del demandante ni de a quienes representa.

No es legitimado pasivo su representada, por cuanto ya se señaló en el acápite anterior que los alumnos denunciantes asintieron estudiar en el Instituto Profesional Valle Central, suscribiendo un contrato de prestación de servicios educacionales, pero no existen documentos de servicios educacionales suscritos con la demandada.

Finalmente, respecto de la inoponibilidad, es menester señalar que:

Al respecto, de los antecedentes señalados por esta parte, se determina que las acciones entabladas en autos, le son total y absolutamente inoponibles a su representado. Hay que recordar que dicha institución se define como "la ineficacia

respecto de terceros de un derecho nacido a consecuencia de la celebración o nulidad de un acto jurídico". Consiste en la imposibilidad legal de hacer valer contra terceros un acto válido o efectos de su nulidad. (Carlos Ducci Claro: Derecho Civil Parte General, pp.352 y ss, 4a Edición).

Lo que se sostiene es que al ser inoponible a su representado, las alegaciones presentadas por la contraria, los actos y efectos que ella pretende imputar en forma vaga no producen efectos o tienen eficacia respecto de terceros, ya que la imponibilidad se aplica a los terceros de buena fe y el artículo 1546 y siguientes del Código Civil determinan que la buena fe se presume de derecho de acuerdo al artículo 707 del Código Civil, reconociéndose inclusive la excepción de inoponibilidad.

#### B.- PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN INCOADA.

Al respecto sostiene la contraria como fundamento de la acción entablada la Ley N°19.496, sobre Protección al Consumidor y, en la especie, la propia normativa invocada por la contraria, funda la excepción de prescripción de la acción, en lo dispuesto por el artículo 26° inciso 1° de la Ley N°19.496, sobre Protección al Consumidor, el cual a la letra señala que: "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo 6 meses contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva."

Es decir, en el improbable evento que se reconociese por que esta parte tiene algo de responsabilidad en los hechos que motivan la demanda de autos, que como se ha señalado en forma reiterada no ameritan responsabilidad solidaria ni de

ninguna especie a su representado, estas acciones se encuentran prescritas, ya que la propia Ley así lo establece. Aún más, el plazo de prescripción se cuenta desde que se ha incurrido en la respectiva infracción, es decir, se trata de hechos acaecidos antes del año 2007, lo que haría efectivo que al momento de matricularse los alumnos en el Instituto, a partir de ese hecho jurídico material que es la suscripción de un contrato de servicios educacionales y el inicio de clases, comienza a correr el plazo de 6 meses que franquea la ley, es decir, la acción entablada por el demandante de autos está prescrita.

Útil es recordar que la prescripción alegada por esta parte es una prescripción extintiva de corto tiempo, es una institución que persigue la seguridad jurídica y fue justamente esta finalidad la que tuvo en cuenta el legislador al establecer en el artículo 26° inciso 1° de la Ley N°19,496, sobre Protección al Consumidor, que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, se extinguen por prescripción en el plazo de seis meses, contados desde la fecha que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Por su parte, el artículo 2.514 del Código Civil, en su inciso segundo, dispone que el plazo de la prescripción que extingue las acciones y derechos ajenos se cuenta desde que la obligación se haya hecho exigible, es decir, desde el momento en que se celebra el respectivo contrato de servicios educacionales y el pago de matrícula, como lo ha sostenido en reiterados fallos la Excma. Corte Suprema.

La prescripción extintiva, supone necesariamente la inactividad u omisión de una conducta que resulta exigible, tratándose en este caso de la prescripción extintiva de una

acción, ha de entenderse que el que detenta está obligado a ejercerla, lo que no ocurre en el caso que se analiza, según ya se indicó, toda vez que los demandados de autos deducen la respectiva acción habiendo transcurrido con creces el plazo de 6 meses que franquea la ley, encontrándose la acción deducida en autos prescrita.

#### C- CADUCIDAD DE LA ACCIÓN.

El artículo 3 ter de la Ley N° 19.646, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, a propósito de la prestación de servicios educacionales señala que: "En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quien efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en

el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar y endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero".

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera".

En los presentes autos, ha transcurrido con creces el plazo de 10 días referido en la norma antedicha e invocada por el propio demandante, encontrándose por tanto caducados sus derechos y acciones.

D.- LA EXCEPCIÓN DE CONTRATO NO CUMPLIDO ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 1552 DEL CÓDIGO CIVIL.

La excepción de contrato no cumplido o *exceptio non adimpleti contractus* es la que corresponde al deudor en un contrato bilateral para negarse a cumplir su obligación mientras la otra parte no cumpla o se allane a cumplir la suya.

La excepción de contrato no cumplido, en principio derivada de la teoría de la causa, tiene consagración normativa en nuestro ordenamiento jurídico en el artículo 1552 del Código Civil y encuentra un fundamento indudable en la equidad y la buena fe. El acreedor que demanda el cumplimiento de una obligación o la resolución de un contrato por incumplimiento del deudor no puede estar de buena fe si

por su parte no ha cumplido con su propia obligación. No puede exigirse lo que no se está dispuesto a dar.

El artículo 1552 del Código Civil dispone: "En los contratos bilaterales ninguno de los contratantes está en mora dejando de cumplir lo pactado, mientras el otro no lo cumple por su parte, o no se allana a cumplirlo en la forma y tiempo debidos".

Nuestros tribunales de justicia han acogido ampliamente la excepción de contrato no cumplido, sosteniendo "De esta manera se puede explicar la razón jurídica de los efectos que tanto el inciso 1 del artículo 1489 como el artículo 1552 del Código Civil atribuyen a los contratos bilaterales. Este último precepto consagra la excepción non adimpleti contractus, derivada de la teoría de la causa y como una consecuencia de su aplicación a los contratos bilaterales en que la obligación de una de las partes es la causa de la obligación que la otra contrae y, por consiguiente, no cumpliendo una de ellas su obligación, la otra puede dejar de cumplir la suya, porque ha dejado de tener la causa que le dio vida, perdiendo su soporte jurídico.

Siendo la obligación de uno el fundamento de la del otro, dice Domat, el primer efecto de la convención es el que cada uno de los contratantes puede obligar al otro a cumplir su obligación cumpliendo él la suya por su parte". "El artículo 1552 del Código Civil tiene un alcance más amplio que el que pudiera dársele sin atender a la noción jurídica que en él se envuelve, y de ahí que sea necesario reconocer que dicho precepto no rige simplemente la situación jurídica de la mora, sino que consagra precisamente la excepción non adimpleti contractus". "Esto es tanto más indiscutible si se tiene presente que en los contratos bilaterales cada parte se obliga teniendo

como fin jurídico, como causa, el obtenerla prestación consentida por la otra parte, y nada sería más contrario a la noción misma de la causa, consagrada como un elemento fundamental de toda obligación, si una parte hubiese de quedar obligada a entregar lo que ha prometido sin recibir aquello que se le prometió a cambio". (Repertorio de Legislación y Jurisprudencia Chilena, Editorial Jurídica de Chile. Tercera Edición. 1997, Tomo V. pág. 276).

También en doctrina se habla de la excepción non rite adimpleti contractus. Esta excepción supone que el deudor ha cumplido imperfectamente su obligación.

Conforme al inciso 1 del art. 1556 del Código Civil el incumplimiento puede revestir a lo menos tres formas: a) incumplimiento total o íntegro; b) cumplimiento parcial o imperfecto; c) cumplimiento tardío.

La jurisprudencia ha reconocido ampliamente la procedencia de la excepción por incumplimiento imperfecto. Así, por ejemplo, ha declarado que procede acoger dicha excepción en el caso del acreedor que demanda el pago del precio por la entrega de una mercadería defectuosa.

**3º)** Que para acreditar los fundamentos de su pretensión, la demandante, rindió la prueba que sigue;

Documental: acompañando: a) a fs. 1 y a fs. 2, folleto publicitario emitido por Instituto profesional Valle Central; b) a fs. 4, oficio emitido por el Ministerio Público; c) a fs. 6, Oficio N° 879, emanado del Gabinete general Director de Carabineros; d) a fs. 8 y a fs. 495, Ord. N° 440, emanado de la Jefatura del Personal. Policía de Investigaciones de Chile; e) a fs. 11, Ord. N° 6931, emanado del Sernac; f) Oficio N° 1263 del 2007, emanado de

Ximena; g) a fs. 13, Ord. N° 3032, emanado del Sernac; h) a fs. 14, Resolución N° 490, emanada de la Policía de Investigaciones de Chile; i) a fs. 19, Oficio N° 380, emanado del Sr. Defensor Nacional; j) a fs. 23, y a fs. 498, Ord. N° 912, emanado del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; k) de fs. 24 a fs. 35, reclamos presentados ante el Sernac; l) a fs. 36 y a fs. 37, resolución exenta N° 905 y N° 958, emanadas del Sernac; m) de fs. 291 a fs. 340, copia de sentencias judiciales. En custodia de secretaría del Tribunal, los instrumentos que se individualizan, en la presentación de fs. 343; n) a fs. 366, Ord. N° 3889, emanado de Depto. de estudios e Inteligencia Sernac; a fs. 373, extracto reglamento general Valle Central; m) a fs. 509. Oficio N° 1107, emanado del Sr. Fiscal nacional del Ministerio Público. Asimismo, solicitó y obtuvo se tuviese a la vista la causa Rol de ingreso ante el Segundo Juzgado Civil de Chillan N° 2612-201.

Testimonial: rendida a fs. 517, donde declara por la parte demandante el siguiente testigo quien expone:

NICCOLO JOSÉ STAGNO OVIEDO: que es efectivo, la demandada indujo a error o engaño a los alumnos que contrataron sus servicios profesionales en la carrera de perito criminalística e investigador forense, porque de acuerdo a los antecedentes analizados para el cálculo de compensación y según consta en la demanda y en los afiches publicitarios que forman parte de estos antecedentes habría existido publicidad engañosa referente al campo ocupacional de la carrera mencionada.

Existió perjuicio de naturaleza patrimonial consistente en la pérdida total del patrimonio académico de los alumnos de estas carreras, es decir, de todos los años de estudios, también como perjuicio está el costo de oportunidad relacionado con el

hecho del tiempo incurrido durante los años de estudio y, además, considero la existencia de un perjuicio relacionado a la gestión de reclamar ante el Servicio Nacional del Consumidor. Importante es señalar que el costo de oportunidad o lucro cesante está determinado por el valor de la remuneración promedio ordinaria por hora de trabajo, calculado por el Instituto Nacional de Estadística, con fecha de enero de 2011 equivalente a \$ 2.943 por hora ordinaria de trabajo para fines de estimación de la compensación se considera que por cada año de estudio un alumno requiere en promedio 1600 horas de estudio, lo que multiplicado por el valor de la remuneración ordinaria antes mencionada determina el valor del costo de oportunidad por cada año académico realizado.

Agrega que, de esta manera, el modelo de compensación para un alumno, sea de la carrera de perito criminalística o de investigador forense incluye en su ecuación tanto las matrículas y aranceles pagados durante todos los años de estudios o avance curricular más el costo de oportunidad antes señalado por los años de estudio y, en el caso que corresponda más el costo de reclamo ante el SERNAC, equivalente a \$ 3.918

Repreguntado expresa que, el patrimonio académico al que se refirió consiste en las matrículas y aranceles pagados por los alumnos durante todos los años de estudios, es decir, el precio de su profesión cobrado por la entidad educacional.

Todo lo referido lo sabe y le consta porque revisó los antecedentes que acompañaron la solicitud de cálculo de compensación entre los cuales se encontraba copia de la demanda en esta causa, copia simple de los estados de cuenta informados o emitidos por el Instituto Profesional Valle Central informando los aranceles cobrados a los alumnos de las carreras

que nos ocupa, copia simple de dos afiches publicitarios de la carrera de perito criminalística haciendo mención de la promesa de un campo ocupacional inexistente y copia simple del contrato de servicios celebrado entre la demandada y sus alumnos de esta carrera que daban cuenta del valor de matrícula y aranceles, lo que tuve ante él pues es investigador analista del Departamento de Estudios e Inteligencia en la Dirección Nacional del Servicio Nacional del Consumidor de Teatinos N° 50, Santiago Centro

Confesional: rendida a fs. 529, donde, en representación de la sociedad demandada comparece don Issa Elías Hazbun Rezuc, quien absuelve posiciones al tenor del pliego de fs. 528, y expone: que ese efectivo que actualmente el Instituto Profesional Valle Central, del cual su representada es sostenedora, no imparte la carrera de perito criminalista, respetando la resolución emanada del Ministerio de Educación que lo impidió.

**4°)** Que por su parte, la demandada no ha rendido prueba en juicio.

**5°)** Que en lo que dice relación con la alegación de la Sociedad del Maule S.A, en el sentido de que carece de legitimación pasiva para ser demandada y, en consecuencia, la acción promovida le es inoponible, toda vez que en su concepto, los alumnos afectados no se encontrarían vinculados jurídicamente con ella, si no que con el Instituto Valle Central, el sentenciador estima, que de una simple lectura del documento de fs. 373, consistente en el extracto del Reglamento General del instituto en comento, se desprende que es la sociedad demandada y válidamente notificada en los autos, la entidad creadora, organizadora y sostenedora de la casa educacional

proveedora de los servicios educacionales cuestionados, por lo que, ante una eventual infracción a las normas protectoras de los derechos de los consumidores, es la sociedad educacional sostenedora, quien deba ser emplazada y eventualmente condenada en juicio, razón por la cual, dicha alegación, será desestimada.

**6°)** Que en cuanto a la prescripción que se alega por la demandada, ella será también rechazada, puesto que, la infracción cuya declaración se persigue, dice relación con la publicidad, la que se materializa y se desarrolla a través del tiempo por hechos o actos materiales o inmateriales y, si se esgrime su carácter de engañosa y, que la información que ésta conlleva sobre el servicio ofrecido no es susceptible de comprobación, no resulta posible determinar de una manera precisa en el tiempo, la fecha exacta de la infracción, máxime, si el procedimiento incoado, persigue precisamente el objetivo anotado.

**7°)** Que la sociedad demandada, ha argumentado en su favor, que la acción promovida por el Sernac, ha caducado, ya que los alumnos afectados han dejado transcurrir el plazo de diez días señalado en el art. 3 ter de la ley 19.496, sin ejercer el derecho que la misma les confiere (dejar sin efecto el contrato de prestación de servicios educacionales), normativa, que a juicio del tribunal y, tal como indica el mismo artículo, recibe aplicación para el caso que cada alumno particular se encuentre matriculado en otra entidad educacional y no para la situación fáctica que nos ocupa, la que dice relación con una eventual infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores, en la forma específica, que ha sido imputada en la demanda de fs. 39.

**8°)** Que la sociedad educacional demandada, ha fundado su excepción de contrato no cumplido, en opiniones doctrinarias y cierta jurisprudencia de nuestros tribunales, sin que haya sido agotada su excepción, a un hecho preciso de incumplimiento imputable a los alumnos afectados, lo que impide en consecuencia al tribunal, emitir un pronunciamiento al respecto, toda vez, que no se ha señalado de un manera precisa de que forma el contrato en su concepto, no ha sido cumplido por el grupo de alumnos supuestamente afectados, razón por la cual, cabe rechazar esta alegación esgrimida.

**9°)** Que la acción de interés colectivo promovida por la institución demandante, tiene por objeto preciso, obtener una sentencia de carácter condenatoria infraccional respecto de la sociedad educacional demandada, por haber vulnerado ésta, ciertos preceptos de la ley N° 19.496, haciendo pesar sobre ella, la obligación de reparar los perjuicios causados a un grupo determinado de alumnos supuestamente afectados, previo pago de una multa infraccional en dinero, haciendo cesar en todo caso, su conducta contravencional.

**10°)** Que la ley de la materia, en su art. 50, define lo que debe entenderse por acciones de interés colectivo o supraindividual como aquellas que se promueve en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligadas a un proveedor, por un vínculo contractual. Es por ello, que la doctrina les asigna una característica de grupo o clase de personas ligadas por una relación de base con igual contraparte, pero esto no significa que el interés no pertenezca a ninguna persona y que pierda su calidad original de individualidad, porque el sistema jurídico les reconoce una posición preeminente a estos intereses

globalmente considerados, unificados en la figura de un interés colectivo, lo que no significa que carezca de relevancia, aisladamente considerado.

Son intereses personales homogéneos, perfectamente diferenciados con un origen fáctico común, cuya pluralidad justifica la tutela especial del proceso colectivo que le brinda el ordenamiento legal.

**11°)** Que el art. 3 letra b) de la Ley N° 19.496 establece que el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, las condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo. Esto es, la información esencial de la publicidad debe ser inequívoca, de manera que contenga las condiciones que decidan al consumidor a elegir y aceptar las que le ofrecen. Por su parte, los artículos 12 y 28 de la ley citada señalan que el proveedor está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido la entrega de un bien o la prestación de un servicio y que comete infracción el que ha sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño, entre otros casos, respecto de las características relevantes del bien o servicio ofrecido, el precio y el costo.

**12°)** Que en cuanto a la infracción imputada, se encuentran agregados al proceso folletos publicitarios emanados de la casa educacional demandada, que afirman que los egresados de la carrera de perito criminalista, tendrán un campo ocupacional que les permitirá desempeñarse en el Ministerio Público o de las Defensorías, en los Tribunales de Justicia, empresas públicas y privadas o como asesor de

abogados. Se trata, en consecuencia, de una oferta precisa y concreta de "campo ocupacional".

**13°)** Que en concepto del sentenciador, por medio de la documental allegada el juicio, consistente en diversos oficios emanados de las entidades que a continuación se signan, se encuentra acreditado que los egresados de estas carreras no pueden trabajar en el ejercicio de sus profesiones de perito criminalista, ni en el Ministerio Público, ni en la Defensoría Penal Pública, ni en algún laboratorio de criminalística de carácter público, como los de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Servicio Médico Legal, únicas instituciones públicas que tienen este tipo de laboratorios. Es decir, la querellada ofreció y publicitó un campo ocupacional preciso y determinado, pero que no existe en la realidad, hecho que, atendida su calidad de instituto profesional, debía estar en su conocimiento.

**14°)** Que lo anterior, lleva a concluir que el Instituto en comento, no empleó la diligencia ni el cuidado exigible en la promoción y publicidad de las carreras de perito criminalista, teniendo los medios para realizar estudios de factibilidad o de mercado que necesariamente debieron advertirle que no existía el campo laboral publicitado, no obstante lo cual, promocionó e impartió dicha carrera, lo que constituye una infracción al artículo 28 de la Ley 19.496, que debe ser sancionada mediante la aceptación de la presente demanda, ordenándose el pago de las multas e indemnizaciones, que a continuación se señalan.

**15°)** Que cometida la infracción, atendido lo dispuesto en el art. 24 de la ley N° 16.496, procede la aplicación de una multa en dinero, que, considerando en especial, el grado de

culpa con que obró la entidad querellada, quien, como ya se ha dicho, sabía o debía saber la inexistencia de campo ocupacional respecto de la carrera de perito criminalista publicitada, y que el hecho de la infracción, en opinión del Tribunal, afecta o pone en riesgo a un grupo de determinado de personas, en cuanto a su preparación educacional y, su eventual desarrollo laboral en la comunidad, se estima del caso regular en la suma de 300 Unidades Tributarias Mensuales.

**16°)** Que tratándose del perjuicio patrimonial cuya reparación se solicita, en su carácter de emergente, del instrumento de fs. 366, que ha sido ratificado por su autor a fs. 517 y, de los documentos custodiados en Secretaría de este Tribunal, nacen presunciones que por su gravedad, precisión y concordancia, se puede concluir en forma fundada que los alumnos de la casa educacional infractora, efectivamente han sufrido un perjuicio en su patrimonio, ya que han debido desembolsar ciertas sumas de dinero con el objeto de cubrir gastos de matriculas y colegiatura de la carrera publicitada, dineros que han ingresado en arcas de la querellada teniendo como causa una contravención a la ley protectora, en virtud de lo cual procede acoger la demanda por este concepto y ordenar el pago de las indemnizaciones por los montos y respecto de los afectados que se señalarán en la parte resolutive de la presente sentencia, sumas que han sido determinadas apreciándose la prueba antes mencionada conforme a las reglas de la sana crítica.

**17°)** Que, sin perjuicio de lo razonado en el motivo anterior, y en lo que respecta la reparación del daño patrimonial por lucro cesante también demandada, no se considera pertinente ordenar una indemnización por este concepto, toda vez que,

no obstante que en el instrumento ratificado en juicio de fs. 366, se consigna una suma de dinero por las horas de estudio respecto de cada alumno en particular, en este proceso, no existe antecedente alguno que permita determinar si efectivamente los alumnos afectados por la infracción hayan empleado ese tiempo en su educación técnica profesional, ni menos cual hubiese sido el beneficio económico que habrían obtenido ocupando dichos periodos de tiempo en otra actividad (pérdida de oportunidad), supuestos básicos de la procedencia del lucro cesante demandado.

**18°)** Que por último y, en lo referente al daño moral también demandado, la entidad pública querellante sólo ha alegado su procedencia basado en una referencia doctrinal y jurisprudencial al respecto, pero sin embargo, ha omitido precisar y probar en este juicio su extensión, naturaleza y monto, en otras palabras, la forma u modo, que la infracción ha afectado al grupo de alumnos en su aspecto inmaterial, espiritual o psicológico, lo que sin perjuicio de lo señalado en el art. 51 N° 2 de la ley de la materia, impide, una sentencia condenatoria en dicho sentido, ya que, si bien dicha norma permite señalar el daño sufrido para hacer procedente la reparación, ello no exime, tal como expresa la misma, que el pronunciamiento del tribunal al respecto deba emitirse conforme al mérito del proceso.

Por tanto, y teniendo además presente lo dispuesto en los arts. 144, 170, 680 y ss. del Código de Procedimiento Civil; arts. 1545 y 1698 del Código Civil; los dispuesto en la Ley N° 19496, se declara

A.- Que **se acoge** la demanda deducida por doña Bárbara Martín Silva, en representación del Servicio Nacional del

Consumidor Región del Bío Bío, en su calidad de Directora Regional, en contra de la sociedad educacional del Maule S.A, en su calidad de sostenedora del Instituto Valle Central, representado para estos efectos por don Juan Hazbun Readi.

B.- Que la Sociedad Educacional del Maule S.A, ha infringido el art. 28 letra b) y letra c) de la ley N° 19.496.

C.- Que se sanciona a la entidad demandada al pago de una multa equivalente a 200 Unidades Tributarias Mensuales por la infracción cometida.

D.- Que la demandada deberá pagar por concepto de daño emergente, a las personas que a continuación se mencionan, las sumas que siguen, debidamente reajustadas según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la presente sentencia y la de su pago efectivo:

a) Paulina Carrasco Vielma, la suma de \$ 700.000.

b) Berta Carrasco Vielma, la suma de \$ 1.750.000.

c) Ramón Carrasco Vielma, la suma de \$ 700.000.

d) Bárbara Silva Anabalón, la suma de \$ 1.400.000.

e) Siro Besocain Anabalón, la suma de \$ 1.400.000.

f) Carlos Cabalin San Martín, la suma de \$ 1.400.000.

g) Oliva Luna, la suma de \$ 1.400.000.

h) Juan Carlos Venegas Venegas, la suma de \$ 1.400.000.

i) Nataly Palma Palma, la suma de \$ 1.400.000.

j) Gonzalo Donoso Lagos, la suma de \$ 1.400.000.

- k) Ruth Contreras Muñoz, la suma de \$ 1.400.000.
- l) Marcelo Weber Weber, la suma de \$ 1.400.000.
- m) Fabiola Sepúlveda Rojas, la suma de \$ 700.000.
- n) Francisco Suarez Ascencio, la suma de \$ 1.750.000.
- o) Alfredo Sepúlveda Bello, la suma de \$ 1.750.000.
- p) Gloria Muñoz Riquelme, la suma de \$ 1.400.000.
- q) Marcia Lara Sáez, la suma de \$ 1.400.000.
- r) Karina Aedo Franco, la suma de \$ 1.400.000.
- s) Pablo Romero Pando, la suma de \$ 1.400.000.
- t) Nataly Rubilar Sepúlveda, la suma de \$ 1.400.000.
- u) Francisco Cisterna Millar, la suma de \$ 1.400.000.
- v) Giordana Leal Toledo, la suma de \$ 1.400.000.
- w) Javier Vejar Orostica, la suma de \$ 1.400.000.
- x) Elizabeth Guerra Ávila, la suma de \$ 1.400.000.
- y) Joselin Paiva Becerra, la suma de \$ 1.400.000.
- z) Javier Astudilla Vergara, la suma de \$ 1.400.000.
- aa) Víctor Luengo Parraguez, la suma de \$ 1.400.000.
- bb) Francisco Concha Contreras, la suma de \$ 1.400.000.
- cc) Cristian Saavedra Concha, la suma de \$ 700.000.
- dd) Rodrigo Valenzuela Valdebenito, la suma de \$ 1.400.000.
- ee) Claudio Gatica Sánchez, la suma de \$ 1.400.000.
- ff) Carol Diaz Villanueva, la suma de \$ 1.400.000.

gg) Ricardo Jara Medina, la suma de \$ 1.400.000.

hh) Denis Hernández Norambuena, la suma de \$ 1.400.000.

ii) Karen Suazo Contreras, la suma de \$ 1.400.000.

jj) Ivan Carlo Leiva, la suma de \$ 1.400.000.

kk) Pablo Soto Pino, la suma de \$ 700.000.

ll) Flavio Olivares Triviño, la suma de \$ 700.000.

E.- Que se rechaza la demanda indemnizatoria por lucro cesante y por daño moral.

F.- Que la demandada deberá cesar la publicidad, por cualquier vía, de la carrera de perito criminalista.

G.- Que no se condena en costas a la demandada, por no resultar totalmente vencida.

Anótese, regístrese y notifíquese.

Dictada por don Héctor G. Heinrich Ebensperger, Juez Titular.  
Autoriza don Gabriel Hernández Sotomayor, Secretario Titular.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Chillan, doce de Junio de dos mil catorce**

**Chillán, tres de noviembre de dos mil quince.**

Se designa para la redacción del fallo acordado, con conocimiento de las partes, al Ministro señor Guillermo Arcos Salinas.

**Chillán, tres de noviembre de dos mil quince.**

**VISTO:**

Se han elevado estos autos Rol N°5896-2009 del Primer Juzgado de Letras de Chillán, demanda colectiva por publicidad inductiva a error o engaño respecto a la idoneidad del servicio para los fines que se pretendían satisfacer, atribuidos de forma explícita y respecto de las características relevantes del servicio, y por consignar información en la publicidad y difusión del servicio no susceptible de comprobación, caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Educacional del Maule S.A.", por haberse interpuesto por la parte demandante contra la sentencia dictada en la causa, recurso de casación en la forma, fundado en el artículo 768 N° 5 y recurso de apelación en contra de la misma sentencia, habiéndose también interpuesto recurso de apelación por la parte demandada en contra de dicho fallo.

Se trajeron los autos en relación.

**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO AL RECURSO DE CASACION EN LA FORMA:**

**1°.-** Que, en lo principal de fojas 574, la parte demandante, Servicio Nacional del Consumidor, deduce recurso de casación en la forma en contra de la sentencia definitiva de 12 de Junio de 2014, escrita a fojas 545 y siguientes por la causal contemplada en el artículo 768 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, esto es, haber sido pronunciada con omisión de cualquiera de los requisitos enumerados en el artículo 170 del mismo Código, en la especie, carecer de las consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la sentencia.

Señala que el fallo no contiene las consideraciones de hecho o de derecho para pronunciarse respecto de las multas, sin justificar las razones por las cuales arribó a la sanción impuesta y sin aplicar la sanción respecto de cada una de las infracciones y respecto de cada consumidor afectado, no haciéndose cargo de la petición contenida en el N° 3 del petitorio de la demanda.

**2°.-** Que, de acuerdo con lo señalado en el artículo 768 inciso 3° del Código de Procedimiento Civil, el Tribunal se encuentra facultado para desestimar el recurso de casación en la forma, si de los antecedentes aparece de manifiesto que el recurrente no ha sufrido un perjuicio reparable sólo con la invalidación del fallo y en el presente caso, el recurrente conjuntamente con el recurso de casación en la forma, dedujo recurso de apelación en contra de la referida sentencia definitiva. De consiguiente, mediante este último recurso, el recurrente está en situación de obtener que la sentencia en alzada sea enmendada con arreglo a la ley, y en consecuencia, se desestimaré el recurso de casación en la forma interpuesto por la parte demandada.

### **EN CUANTO AL RECURSO DE APELACIÓN:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su motivo 4º, que se elimina;

### **Y TENIENDO EN SU LUGAR, ADEMÁS, PRESENTE:**

**3º.-** Que, la parte demandada solicito a fojas 503, traer a la vista la causa rol N° 2612-2011 del Segundo Juzgado Civil de esta ciudad, caratulada "Denise Hernández Norambuena y otros con Soc. Educacional del Maule S.A." juicio de indemnización de perjuicios, causa que termino por avenimiento entre las partes, celebrado el 5 de Abril de 2012, por el cual la demandada pago a cada uno de los demandantes la suma de \$ 500.000 y éstos se desisten de la acción interpuesta y de cualquier otra presente o futura en contra del demandado, que naciera de los mismos hechos que se discuten en la causa, otorgándose el más amplio, reciproco y definitivo finiquito al respecto.

**4º.-** Que en el presente caso el asunto debatido es la existencia de publicidad engañosa de parte de la denunciada, en el ofrecimiento de la carrera de Perito Criminalista, ya que a través dípticos se motivaba a los jóvenes a estudiar esta carrera, induciéndolos a error o engaño con la posibilidad de acceder a un determinado campo laboral vinculado al ámbito público.

**5º.-** Que, tal como lo sostiene el Juez a quo, en los motivos 11º a 15º del fallo en revisión, de los antecedentes documentales allegados al juicio, apreciados de acuerdo a la sana critica, se desprende que la publicidad que se analiza contiene un claro elemento inductivo a error, a tener por cierto lo que no es en la contratación de servicios: la existencia de fuentes laborales en el ámbito de la nueva justicia penal, lo que no es efectivo atendido los distintos oficios agregados de la Fiscalía, Defensoría, Servicio Médico Legal, Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile.

Lo anterior viene a demostrar que se llevó adelante la publicidad reprochada sin haber realizado estudios, investigaciones o consultas previas de factibilidad o de mercado que permitiese a la demandada probar, como lo exige el artículo 33 de la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, la veracidad de la información contenida en la publicidad de los servicios ofrecidos. Esta ley impone obligaciones al proveedor en consideración a la especial posición que tiene en relación con el consumidor, puesto que el primero dispone de mejores medios y acceso a información en relación al segundo. Es decir, se inobservó al respecto el principio de la comprobabilidad publicitaria, propio del derecho de protección de los consumidores, recogido en el derecho comparado y en la historia fidedigna del establecimiento de la ley.

De haber la demandada procedido con la más elemental diligencia, habría podido comprobar y, en consecuencia, haber sabido la inexistencia de campo ocupacional en el ámbito público de la carrera ofrecida a la época de sus ofertas, promoviendo como posible algo que no era verdadero.

**6°.-** Que lo anterior constituye una infracción especialmente reglada en la Ley N° 19.496 y en particular, en el artículo 28 letra b), ubicado en el párrafo de la información y publicidad y que en lo atingente dispone que: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante."

**7°.-** Que, en consecuencia se estima que la demandada, atendida la calidad profesional del Instituto Valle Central, debía saber que el campo ocupacional ofrecido no existía en la realidad, lo que constituye una infracción específica al artículo 28 letra b) de la Ley N° 19.496 y por lo anterior debe acogerse la demanda en la forma que se dirá en la parte resolutive, desechándose la pretensión de la demandante en el sentido de que los hechos constituirían también infracción al artículo 28 letra c) y 33 de la misma ley.

**8°.-** Que respecto de lo sostenido por la demandante de que debe aplicarse una multa por cada consumidor afectado, atendido lo dispuesto en la letra b) del artículo 53 C de la Ley 19.496, pues esta disposición sólo mandata que las sumas de las multas que – eventualmente – se apliquen por cada consumidor afectado, tomarán en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 del mismo cuerpo legal. Es decir, sólo dispone que en caso que se apliquen multas por cada consumidor afectado, la suma de las mismas debe considerar en su cómputo los parámetros del artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.

La conclusión precedente, en torno a que la aplicación de sanciones en los procedimientos de protección de intereses colectivos o difusos de los consumidores no supone necesariamente la imposición de multas por cada consumidor afectado, se refuerza a partir de lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 24, en cuanto esta norma, en el caso de publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, permite elevar la sanción pecuniaria hasta 1.000 unidades tributarias mensuales, si ella incide en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente.

De este modo, si en el caso de publicidad falsa, que eventualmente puede afectar intereses colectivos o difusos de los consumidores, la ley considera para aumentar la multa, el hecho de que aquélla pueda alterar la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, lógicamente estamos frente a una infracción cuyo castigo comprende la afectación del colectivo involucrado, pues precisamente incorpora como plus de punición el afectar intereses colectivos o difusos, como son la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, lo que hace incompatible poder aplicar sanciones individuales por cada consumidor afectado. Así lo ha señalado la Excma. Corte Suprema en los autos Rol 9025-2013.-

**9°.-** Que, por lo expuesto precedentemente, sólo corresponde aplicar una sanción por la infracción que la demandada cometió al artículo 28 letra b) de la Ley N° 19.496.

**10°.-** Que el artículo 54 de la Ley 19.496 establece que "la sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan."

Que el efecto señalado para la sentencia no aparece desconocido en el fallo en revisión, pues este ha declarado que la demandada incurrió en una infracción al artículo 28 de la Ley N° 19.496 y, si bien no se ordenó la publicación del mismo, como lo ordena el artículo 53 letra e), tal omisión puede ser corregida por la presente sentencia.

**11°.-** Que, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por la parte demandada a fojas 77, señala que conforme al artículo 26 de la Ley 19.496 las acciones que persigan la responsabilidad contravencional prescribirán en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva y que el artículo 2514 del Código Civil dispone que el plazo de prescripción que extingue las acciones y derechos ajenos se cuenta desde que la obligación se haya hecho exigible, es decir, desde el momento en que se celebra el respectivo contrato de servicios educacionales con el pago de la matrícula e inicio de clases, lo que lleva al absurdo de entender que el consumidor celebra el contrato de prestación de servicios educacionales a sabiendas que la información es falsa y trae consigo exigir que los demandantes accionaran antes que tomaran conocimiento del engaño que

fueron objeto, esto es, mientras estudiaban y no cuando constataron la no existencia del campo ocupacional ofertado.

Que respecto de la excepción de incompetencia, que la parte demandada sostiene que la sentencia no contiene ningún pronunciamiento respecto de ella, ello no es efectivo, pues se encuentra resuelta dicha excepción por resolución ejecutoriada escrita a fojas 147 y siguientes.

**12°.-** Que, tal como lo sostiene la parte demandada, algunas de las personas respecto de las cuales la sentencia en alzada ordena el pago de determinadas sumas de dinero por concepto de daño emergente, celebraron un avenimiento con la parte demandada, en la causa rol N° 2.612-2011, del Segundo Juzgado de Civil de esta ciudad, demanda de indemnización de perjuicios seguido en contra de la actual demandada, fundada en la publicidad engañosa respecto de la carrera de Perito Criminalístico, por el cual recibieron, con fecha 5 de Abril de 2012, la suma de \$ 500.000 cada uno, desistiéndose de esa acción y de cualquier otra presente o futura que naciera de los mismos hechos discutidos en la causa, otorgándose el más amplio, recíproco y definitivo finiquito.

Que en dicha causa las personas que demandaron y celebraron el finiquito fueron las siguientes: 1.- Denise Hernández Norambuena. 2.- Berta Carrasco Vielma. 3.- Elizabeth Soto Cadiz. 4.- Javier Vejar Orostica. 5.- Pablo Romero Pando. 6.- Joselin Paiva Becerra. 7.- Karina Aedo Franco. 8.- Javier Astudillo Vergara. 9.- Marcia Lara Sáez. 10.- Ricardo Jara Medina. 11.- Ruth Contreras Muñoz. 12.- Cristian Saavedra Concha. 13.- Francisco Concha Contreras. 14.- Francisco Cisternas Millar. 15.- Bárbara Silva Anavalon. 16.- Giordana Leal Toledo. 17.- Víctor Luengo Parraguez.

Que, en consecuencia, las personas señaladas precedentemente, habiendo celebrado un avenimiento y desistido de cualquier acción presente o futura fundada en los mismos hechos, como ocurre con la presente acción, no pueden recibir un nuevo pago por concepto de daño emergente en la presente causa, debiendo revocarse en esta parte la sentencia, como lo solicitó en estrados el apoderado de la parte demandada.

**13°.-** Que, respecto de las copias del expediente rol N° 5738-2007 del Primer Juzgado de Policía Local de esta ciudad, acompañado en esta instancia, carecen de relevancia para la decisión del presente asunto, pues se trata de una denuncia interpuesta por el SERNAC por infracción a la ley de protección al consumidor en contra de la actual demandada y que habiendo sido fallada por el Juzgado de Policía Local, esta Corte invalida todo lo actuado por corresponder su conocimiento a un Juzgado Civil. En dichas copias consta que Karen Suazo Contreras, Elizabeth Guerra Ávila y Gloria Muñoz Riquelme sólo

celebraron un Convenio de otorgamiento de beca, rebaja de arancel y finiquito para continuar sus estudios en la carrera de Perito Criminalista, con ciertos beneficios arancelarios, mientras que Rodrigo Valenzuela Valdebenito y Gonzalo Donoso Lagos resciliaron el contrato de prestación de servicios educacionales, retirándose de la carrera de Perito Criminalista, pero no consta la existencia de un avenimiento respecto de los hechos comprendidos en la presente causa.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 186, 227 y 768 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

**I.-** Que **se rechaza**, sin costas, el recurso de casación en la forma deducido en lo principal del escrito de fojas 574.

**II.-** Que **se revoca** la sentencia apelada de doce de junio del año dos mil catorce, escrita de fojas 545 a 572 vueltas, **solo en cuanto** condena a la demandada a pagar por concepto de daño emergente a las personas que se indican a continuación, las cantidades que se señalan, **desestimándose** respecto de ellas dicho pago:

- a) Berta Carrasco Vielma, la suma de \$ 1.750.000.-
- b) Bárbara Silva Anavalon, la suma de \$ 1.400.000.-
- c) Ruth Contreras Muñoz, la suma de \$ 1.400.000.-
- d) Marcia Lara Sáez, la suma de \$ 1.400.000.-
- e) Karina Aedo Franco, la suma de \$ 1.400.000.-
- f) Pablo Romero Pando, la suma de \$ 1.400.000.-
- g) Francisco Cisterna Millar, la suma de \$ 1.400.000.-
- h) Giordana Leal Toledo, la suma de \$ 1.400.000.-
- i) Javier Vejar Orostica, la suma de \$ 1.400.000.-
- j) Joselin Paiva Becerra, la suma de \$ 1.400.000.-
- k) Javier Astudillo Vergara, la suma de \$ 1.400.000.-
- l) Víctor Luengo Parraguez, la suma de \$ 1.400.000.-
- ll) Francisco Concha Contreras, la suma de \$ 1.400.000.-
- m) Cristian Saavedra Concha, la suma de \$ 700.000.-
- n) Ricardo Jara Medina, la suma de \$ 1.400.000.-
- ñ) Denis Hernández Norambuena, la suma de \$ 1.400.000.-

**III.-** Que **se confirma**, en lo demás apelado, la referida sentencia, **con declaración**, que la demandada Sociedad Educacional del Maule S.A., sostenedora del Instituto Valle Central ha infringido el artículo 28 letra b) de la Ley N°19.496, imponiéndosele una multa equivalente a 300 Unidades Tributarias Mensuales por la infracción cometida.

Asimismo, el Tribunal a quo dispondrá la publicación de los avisos que ordena el artículo 54 de la Ley N°19.496, a costa de la demandada, ciñéndose a lo dispuesto en el artículo 54 A del cuerpo legal recién citado.

Regístrese y devuélvase, conjuntamente con sus agregados.

Redacción del Ministro don Guillermo Arcos Salinas.-

**ROL 49-2015-CIVIL**

Pronunciada por el Presidente *Titular* señor *Claudio Arias Córdova* y los Ministros señores *Darío Silva Gundelach* y *Guillermo Arcos Salinas*. Autoriza la Secretaria *Subrogante* señora *Marcela Contreras Carrasco*.

En Chillán, a *tres de noviembre* de dos mil quince, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

