

San Bernardo, tres de Diciembre de dos mil doce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 07, doña Elizabeth del Pilar Parra Poblete, técnico en enfermería, domiciliada en Santiago Rebolledo n° 450, villa El Tranque, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional, en contra de la **Universidad del Mar**, representada por su administrador o jefe de local, ambos domiciliados en Pajaritos n° 2897, comuna de Maipú, por infracción a la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. En el Primer Otrosí de su presentación, la denunciante deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra del establecimiento educacional antes mencionado, para que como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$2.000.000, por concepto de daño directo y moral o la suma que S. S., estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes de dicha cantidad, con expresa condena en costas.

A fojas 11, comparece doña Elizabeth del Pilar Parra Poblete, antes individualizada, quien ratificando la denuncia de fojas 01, expresa que durante el año 2008, cursó estudios en la Universidad el Mar para obtener el título de técnico en enfermería. En Diciembre de ese año no pudo asistir a rendir su examen final, días después, al concurrir a la sede o Campus San Bernardo se encontró que la estaban desmantelando informándosele que habían quebrado, por ello debió concurrir a la sede ubicada en la comuna de Maipú, allí le informaron que sus antecedentes se

habían extraviado en el traslado, por esa razón debió reunir toda su documentación, quedando la encargada de avisarle cuando la casa Central de Viña del Mar, autorizaría tomarle el examen. Paso en estos tramites más de un año y finalmente el 14 de Agosto de 2010, le tomaron su examen, aprobándolo. Entonces le informaron que en un mes le entregarían su título, cuando lo fue a buscar la encargada del departamento de titulación Srta. María González Zúñiga le informó que nuevamente su documentación se había extraviado, ofreciéndole mil disculpas le entregó un documento con el cual podía trabajar mientras se le entregaba el título. Agrega que durante todo el año 2011 no se le entregó el titulo, dándole diferentes excusas y explicaciones, la última vez que concurrió fue en Mayo del presente año, en esa oportunidad se mandó otra vez la documentación a Viña del Mar, quedando en que se le entregaría el 11 de Junio, pero con fecha 06 de Junio la llamó una funcionaria de nombre Lizett Quezada Álvarez, señalándole que por estar tomada la Universidad no se le podía entregar en esa fecha.

A fojas 12, rola acta de notificación a Universidad del Mar, de la denuncia y demanda de autos.

A fojas 17, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante Elizabeth Parra Poblete y en rebeldía de la denunciada y demandada Universidad del Mar. En esta audiencia la parte denunciante y demandante rindió prueba documental y en rebeldía de la denunciada no se produjo conciliación.

A fojas 17 vuelta, se ordenó ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.-RESOLUCION DEL ASPECTO
CONTRAVENCIONAL:

1°) Que, se ha seguido esta causa para determinar la responsabilidad contravencional que cabe hacer efectiva en contra de Universidad del Mar, ya individualizada, por su participación en los hechos descritos y especificados en la parte expositiva de este fallo;

2°) Que, fundando sus acciones, en fojas 07, la denunciante expone que durante el año 2008, realizó en la entidad denunciada una nivelación para recibir el título de técnico en enfermería, en la sede de San Bernardo, a fines de ese año no pudo dar el examen final por encontrarse embarazada, luego de nacer su hijo concurrió a la sede pero esta estaba siendo desmantelada y le dijeron que estaban en quiebra, Debió concurrir a la sede de Maipú, pero en ese lugar no tenían ninguna documentación suya. Por lo anterior debió conseguir la documentación extraviada y pagar todas las letras faltantes del arancel, para poder recién dar el examen en el mes de Agosto de 2010. Agrega que pese al tiempo transcurrido aún no tiene su título, situación que la ha perjudicado gravemente pues no ha podido ejercer su profesión, durante un año nueve meses, al no

contar con su título;

3°) Que, a fojas 11, la denunciante Elizabeth Parra Poblete, antes individualizada, quien ratificando la denuncia y demanda de autos expuso que durante el año 2008, cursó estudios en la Universidad el Mar para obtener el título de técnico en enfermería. En Diciembre de ese año no pudo asistir a rendir su examen final, días después, al concurrir a la sede o Campus San Bernardo, se encontró que la estaban desmantelando, informándosele que habían quebrado, por ello debió concurrir a la sede ubicada en la comuna de Maipú, allí le informaron que sus antecedentes se habían extraviado en el traslado, por esa razón debió reunir toda su documentación, quedando la encargada de avisarle cuando la casa Central de Viña del Mar, autorizaría tomarle el examen. Paso en estos tramites más de un año y finalmente el 14 de Agosto de 2010, le tomaron su examen, aprobándolo. Entonces le informaron que en un mes le entregarían su título, cuando lo fue a buscar la encargada del departamento de titulación Srta. María González Zúñiga le informó que nuevamente su documentación se había extraviado, ofreciéndole mil disculpas le entregó un documento con el cual podía trabajar mientras se le entregaba el título. Agrega que durante todo el año 2011 no se le entregó el título, dándole diferentes excusas y explicaciones, la última vez que concurrió fue en Mayo del presente año, en esa oportunidad se mandó otra vez la documentación a Viña del Mar, quedando en que se le entregaría el 11 de Junio, pero con fecha 06 de Junio la llamó una funcionaria de nombre Lizett Quezada Álvarez, señalándole que por estar

tomada la Universidad no se le podía entregar en esa fecha;

4°) Que, la parte denunciada y demandada ha optado por permanecer durante todo el proceso en rebeldía, ante lo cual esta Sentenciadora deberá resolver sobre esta causa, conforme a los antecedentes aportados por la partes denunciante;

5°) Que, en orden a demostrar la existencia de una relación contractual entre las partes cuyo objeto fue la prestación de servicios educacionales, en fojas 01, la denunciante acompañó un certificado o constancia emitido por el Departamento de titulación de la Universidad del Mar, el cual expresamente señala que la denunciante, rindió y aprobó las exigencias curriculares de su plan de estudios, obteniendo su título de Técnico de nivel superior en enfermería. Agrega el citado documento que el certificado correspondiente se encuentra en tramitación en la casa central, sección de registro curricular, para ser entregado, como fecha tentativa, el lunes 11 de Junio del presente. Con la misma finalidad, en fojas 02 y 03, se acompañó una copia de la boleta emitida por el pago del arancel correspondiente, esto es la suma de \$600.000 y una letra de cambio emitida por el valor de \$25.000, emitida con este objeto. Todos estos documentos no fueron objetados ni observados por la denunciada;

6°) Que, en cuanto a la competencia de este Tribunal para conocer de la denuncia y demanda de autos, corresponderá tener presente que no obstante señalar el Art. 2 letra d) de la ley de protección al consumidor que no quedará sujeto a

dicha ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo; esta misma norma señala a continuación que esto se entenderá sin perjuicio de la obligación de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación.

En el presente caso, no ha resultado cuestionada la calidad de la educación impartida por la Universidad del Mar, sino precisamente la falta de cumplimiento por dicha entidad de una condición básica y esencial en todo contrato de prestación de servicios educacionales, esto es que concluida la etapa de instrucción y evaluación se haga entrega al postulante, que ha aprobado las exigencias curriculares correspondientes, del documento o certificado que así lo acredite.

En esta causa, el certificado o constancia rolante en fojas 01, emanado de la propia entidad denunciada da cuenta que doña Elizabeth Parra Poblete cumplió con todas las exigencias curriculares de su plan de estudios, obteniendo el título de Técnico de nivel superior en enfermería, sin que se haya justificado en la causa, en modo alguno, el motivo para que transcurridos más de 04 meses de vencido el plazo que se auto impuso para su entrega, esto no haya acontecido;

7º) Que, los hechos descritos configuran a juicio de esta sentenciadora una clara infracción del Art. 23 de la ley de protección al consumidor, por cuanto la denunciada no ha sido diligente en la prestación de sus servicios y debido a la mala calidad u organización de su departamento de títulos, ha dilatado injustificadamente la entrega del título técnico que admite le corresponde a la denunciante, situación que en forma evidente le ha causado menoscabo, no sólo en lo patrimonial, pues es de público conocimiento la merma económica que significa no contar con título técnico o profesional, como también en lo moral o afectivo, debido a la dilatada tramitación a la que la ha sometido, provocándole con ello justificada aflicción; Por lo antes expresado y conforme a los antecedentes acompañados al proceso, los que esta sentenciadora ha valorado de conformidad a las reglas de la sana crítica, en definitiva corresponderá acoger la denuncia infraccional de autos, en todas sus partes;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

8º) Que, en el Primer Otrosí de su presentación de fojas 07, doña Elizabeth del Pilar Parra Poblete, antes individualizada, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de la Universidad del Mar, establecimiento educacional antes indicado, para que como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$2.000.000, por concepto de daño directo y moral o la suma que S. S., estime conforme a Derecho, más los intereses y reajustes

de dicha cantidad, con expresa condena en costas.

9°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que la Universidad del Mar, será condenada como autora de contravención al Art. 23 de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts.3 letra e y 21 inc. 3° de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

11°) Que, el valor de los perjuicios causados por la demandada a doña Elizabeth Parra Poblete, se acreditó en cuanto al daño directo o emergente, con la boleta de servicios rolante en fojas 02, la cual da cuenta que la entidad educacional cobró por los estudios que injustificadamente no ha certificado, la cantidad de \$600.000, suma que deberá considerarse perdida al no entregársele el título que acredite los estudios cursados;

12°) Que, en cuanto al otro concepto demandado, en fojas 07, esto es, el daño moral, resulta incuestionable la aflicción que los hechos denunciados produjeron en la denunciante, quien ante la injustificada conducta de la demandada en orden a no entregarle el título técnico alcanzado, se ha visto imposibilitada de trabajar en la condición de técnico en enfermería, con la consiguiente pérdida económica, manteniendo hasta esta fecha una constante preocupación y angustia sobre como se resolverá su situación, debido a la completa falta de atención que ha prestado a su caso la

a) Que, se condena a la Universidad del Mar, representada por su Administrador o jefe de oficina, a pagar una multa de 50 U.T.M. (cincuenta) dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción al Art. 23 de la Ley 19.496;

b) Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de fojas 07, en cuanto se condena a la Universidad del Mar, a pagar a la demandante doña Elizabeth del Pilar Parra Poblete \$ 2.000.000, que se desglosan en \$600.000 por concepto de daño directo y \$1.400.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

c) Que la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses, en la forma indicada en el considerando 13°) de este fallo;

d) Que se condena a la Universidad del Mar, antes indicada, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 5.614-1-2012.

DICTADA POR DOÑA INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS SECRETARIO TITULAR.