

Temuco, tres de marzo de dos mil dieciséis.-

Por reintegrada a mis funciones.-



Atendido el mérito de autos, pasen los autos para dictar sentencia.-

VISTOS.-

A fojas 6 y siguientes, don Luis Ricardo Castro Hidalgo, operador de bodega, domiciliado en Padre Las Casas, camino Niágara . Km. 6, deduce denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de WALL STREET INSTITUTE, empresa domiciliada en Temuco, calle Massman Nro. 499, y para estos efectos representada por su administrador o jefe de local, del mismo domicilio, invocando la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.-

A fojas 22 y siguientes, don ANDRÉS ANTICOY VÁSQUEZ, abogado, contesta por el proveedor denunciado y demandado, CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA, la denuncia y demanda deducidas por sus representados.

A fojas 25 y 26 se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con asistencia de ambas partes.

A fojas 35 se cita a las partes a una audiencia de conciliación.

A fojas 38 se lleva a efecto audiencia de conciliación decretada, con asistencia de ambas parte, la que no se produce.

CONSIDERANDO.-

1.- Que a fojas 6 y siguientes, don LUIS RICARDO CASTRO HIDALGO, deduce denuncia infraccional de conformidad a la ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los



Consumidores, en contra de WALL STREET INSTITUTE, ambos individualizados, fundado en que el 24 de febrero de 2014 suscribió con la empresa un contrato por el cual se acordó la prestación del servicio que consistente en 6 meses , que contaba de 3 niveles de Inglés, por un valor de \$ 760.750, pagaderos en 9 cuotas de \$88.754, con lo que el precio ascendió, dice a \$ 797.786.- Señala el actor que se le indicó, al tomar el curso, que contaría con todas las facilidades para realizarlo, con flexibilidad de horarios para las clases, acorde a las personas, que como él, trabajan. Dice, luego, que durante los dos meses que su hija realizó el curso, solo pudo realizar una " sesión de conversación"; y que la empresa que era quien le contactaría vía telefónica para informar los horarios, no lo hizo. Que habiéndose contactado con ellos, le contestaron que no había disponibilidad horaria, transformándose, afirma, imposible agendar una reunión de evaluación. Continúa relatando que el día 4 de julio de 2014, redactó una carta en que solicitó la terminación inmediata del contrato debido al incumplimiento de la empresa. Señala el actor la empresa denunciada infringió los artículos 3, 12 y 23 de la ley 19.496, esto es, según expresa: derecho de reparación e indemnización, incumplimiento de los términos del contrato y negligencia en la prestación de servicios.

Seguidamente, a fojas 7 deduce también el actor demanda civil de indemnización de perjuicios, fundado en los mismos hechos que relata en la denuncia y derechamente reclama: Daño emergente \$50.000, por gastos de movilización y \$798.786, por lo que denomina concepto de crédito; y \$ 2.000.000 por daño moral, ya que dice que los hechos le ocasionaron frustración al querer un futuro mejor para su hija, teniendo en consideración que quería estudiar la carrera de Turismo Aventura. Y ,además, dice que la situación le provocó conflictos familiares, ya que está en Dicom por la deuda con la empresa. Solicita así se le indemnicen las sumas señaladas, más reajustes e interese, con costas.

2.- Que a fojas 22 y siguientes, don Andrés Anticoy Vásquez , en representación de CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA, contesta la



denuncia indicando que no es efectiva la responsabilidad que se atribuye a su representada. Afirma que se informó al actor acerca de las características del curso y de la metodología usada. Señala que mediante el sistema "Interactive Lessons" o "Lab. Sessions", cada alumno actúa con un computador, micrófonos y audífonos, a los que accede con su propia clave y trabaja en su propia carpeta de ejercicios. Adicionalmente se solicitan clases con un profesor presencial, que se denominan "Encounter", en que se practica la unidad aprendida, y se revisa el trabajo realizado en los materiales de apoyo. De esta manera no se trataría solo de clases presenciales, como se pretende. También con la metodología el alumno puede practicar "Social Club", para mantener conversaciones en inglés con alumnos y profesores, en ambientes más distendidos que una sala de clases. Por último, también se contemplan clases complementarias para los alumnos que lo soliciten a fin de reforzar ciertas materias complejas. Se agrega que "la esposa" del demandante tomó una clase antes de decidir contratar el curso de inglés, por lo que no puede señalarse que desconocían el sistema, no siendo efectivo que no hubiese disponibilidad horaria. Se estima que el actor no puede cuestionar el curso si no lo tomó en la forma debida, agregando que son tan pocos los alumnos por clase, que ello permite tomar conocimiento personal de ellos, maximizándose las instancias de aprendizaje. Se cree que lo único que se busca es no cumplir con lo pactado por parte del actor, ya que no se ha cometido el incumplimiento por parte del instituto. Solicita consecuentemente se niegue lugar a la denuncia al no haberse incumplido la Ley, con costas.

Seguidamente, en lo que se refiere a la demanda civil, solicita igualmente el apoderado del Instituto demandado, se niegue lugar a esta acción en todas sus partes, con costas, al no ser efectiva la responsabilidad infraccional en que se funda. Se insiste en que no se ha producido incumplimiento contractual, pidiendo la condena en costas.

3.- Que la parte denunciante y demandante rinde prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes, a saber : certificado de Privilegio de Pobreza del denunciante



de fojas 1; contrato de prestación de servicios con el proveedor denunciado y demandado de fojas 2; respuesta del Instituto en relación al Reclamo interpuesto ante el Sernac y Formulario de reclamo ante este Organismo, de fojas 3 y 4. Finalmente, a fojas 5 corre lo que se señala es un carta dirigida a Wall Street Institute, de María Graciela Castro, quien solicita la anulación del contrato.

4.- La parte denunciada y demandada rinde, a su turno, a fojas 20, documental consistente en cronograma de evaluaciones fijadas por el Instituto, el que daría cuenta de un desfase de 3 meses, entre las evaluaciones fijadas y las que finalmente se rindieron; y a fojas 21, carta de respuesta al reclamo efectuado ante el SERNAC.

5.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido y no controvertido, que don LUIS CASTRO HIDALGO, celebró con la sociedad conocida como WALL STREET INTITUTE, un contrato de prestación de servicios para la utilización de sistemas didácticos audiovisuales para el aprendizaje del idioma inglés, el que contrató para doña MARÍA CASTRO, la que dice el actor es su hija. El contenido de las obligaciones asumidas por el Instituto denunciado, según el tenor del contrato que acompaña el actor a fojas 2, se traduce en poner a disposición del alumno los medios materiales y personales, en que los primeros, consistentes en acceso a una cabina individual y diversos materiales audiovisuales, consistían en la obligación esencial del contrato y supuesto de las otras prestaciones, entre las que estaban, como bien alega la defensa, las clases con personal calificado.

6.- Pues bien, afirma el actor el incumplimiento por el proveedor del citado contrato, sobre la base de no haber logrado acceder a sesiones de conversación por parte de su hija doña MARÍA GRACIELA CASTRO HUINCA, la que bien es dable denominar la consumidora material del servicio, ya que ella era quien estudiaba en el instituto.

7.- Que el mérito de los antecedentes, en especial el tenor del contrato de prestación de servicios suscrito entre las



partes, aparece que la modalidad de enseñanza del idioma no era el de clases presenciales exclusivamente, comprendiendo, en un grado significativo, una metodología por medios audiovisuales que exigían que el alumno rindiera, a su respecto, las evaluaciones respectivas.

8.- De la manera indicada, se acreditó en autos que el contrato exigía la iniciativa desplegada por el alumno, la que no fue probada en autos, estableciéndose, por el contrario, su incumplimiento según cronograma de fojas 20. En efecto, puede concluirse que la disconformidad con la prestación no puede enarbolarse como incumplimiento, desde que no se acreditó el supuesto necesario para avanzar en el aprendizaje y acceso a clases presenciales. Por el contrario, de los propios antecedentes que acompañó el actor, en especial la carta de fojas 5, es posible inferir que existe una retractación motivada esencialmente por razones económicas. Debe igualmente considerarse que el actor no fue destinatario material-final de la prestación cuestionada, por lo que, atenta también a la naturaleza de la prestación, que sea él quien pueda calificar la idoneidad del sistema. Así, no es posible que esgrima incumplimiento, sin antecedentes que le respalden.

9.- Que de la manera indicada, analizando los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estima la juzgadora que no aparece de manera alguna acreditado que la empresa denunciada y demandada haya incurrido en infracción al artículo 12 y 23 de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Bien sabemos que la primera norma establece la obligación de parte del proveedor en el cumplimiento de las condiciones de contratación, lo que hizo. La segunda, exige negligencia, la que fue desvirtuada también por éste. Por último, el artículo 3, letra e) invocado, no es un derecho *per se*, pues se exige una hecho infraccional, para fundar una resarcimiento de perjuicios como el que se reclama.

Por lo expresado, deberá negarse lugar a la denuncia infraccional y a la demanda civil fundada en ella.



Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 2,3, 12,23,50 y ss. y demás pertinentes de la ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores; y artículos 3,7,9,14 ,16 y demás pertinentes de la ley 18.287, SE DECLARA:

QUE NO HA LUGAR a la denuncia infraccional y demanda civil deducidas en contra de WALL STREET INSTITUTE, que ha comparecido en autos como CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA, sin costas por gozar el actor de Privilegio de Pobreza.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.
Rol 232.664.-

Dictó RADY CECILIA VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.





CERTIFICO: Que la sentencia definitiva de autos rolante a fojas 42 a 47 encuentra firme y ejecutoriada.-

Temuco, veinte de septiembre de dos mil dieciséis.


ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
Secretaria Titular



CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR

