

139
centro
per
nuere

Proceso Rol N° 15.778-5-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, once de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs.39 doña **Fabiola Andrea Matamala Cheuqueta**, cédula de identidad N° 17.419.206-5, domiciliada en calle Alcántara N° 200, piso 6, comuna de Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **Koe Fast & Easy Capacitación para Chile Limitada**, en adelante Koe, representada por don Marcos Alejandro Márquez Díaz, todos domiciliados en Evaristo Lillo N° 43, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores; fundado en los siguientes antecedentes:

1.- Que, la denunciada habría vulnerado las normas sobre información y publicidad contenidas en la Ley N° 19.496 a través de una serie de mensajes publicitarios que contiene su sitio web, tendientes a promover sus servicios de enseñanza y capacitación del idioma inglés.

2.- Que, la información relevante del sitio web resultaría inductiva a error o engaño a todos los consumidores que la visiten, en lo relativo:

a) La idoneidad de bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer, y que hayan sido atribuidas en forma explícita por el anunciante y b) la omisión de información relevante.

3.- Que, respecto de la idoneidad del bien o servicio, la publicidad engañosa estaría dada por la circunstancia de que KOE ofrece en su sitio Web: " *La fórmula perfecta para hablar inglés de verdad en tan sólo 9 meses*", afirmación que estima engañosa en cuanto a su contenido debido a que carecería del respaldo y correspondería a una autodenominación, estimando que esta afirmación en cuanto al tiempo necesario para el aprendizaje del idioma no correspondería a lo señalado por estudios de expertos que atribuyen un tiempo superior al aprendizaje. Que, igualmente el mensaje contenido en la *Misión* de la empresa que aparece en el sitio Web, incurriría en publicidad engañosa por las mismas razones, al no acreditar la efectividad de lo aseverado en el mensaje, el que estima produciría en el consumidor el convencimiento de que la

140
Cuestión 1

empresa denunciada es la mejor empresa en la enseñanza y transferencia del idioma inglés, lo que ocurriría igualmente respecto del contenido de lo que se denomina " *Política de calidad* " de la empresa.

4.- Que, en relación a la omisión de información, sostiene que la publicidad de KOE en su sitio Web no dispone de información sobre las características y condiciones fundamentales de la prestación de servicios, puesto que no se señalaría el precio del servicio, estimándose que esta publicidad sería engañosa al estar planteada en términos contrarios a la buena fe.

5.- Que, las cláusulas contractuales de los contratos de adhesión suscrito con Koe resultarían abusivas de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 19.496, en cuanto : a) Cláusula décimo segunda: Condiciones Económicas , al establecer que el precio ha sido pactado por los comparecientes, cuando en realidad el precio habría sido fijado por Koe arbitrariamente, sin que existiera un listado de valores donde comprobar la veracidad de éstos, más aún cuando impone la obligación de pagar un servicio completo por el sólo hecho de firmar el contrato sin permitir primero asistir a una clase monitoria para comprobar si realmente el servicio se adapta a las necesidades del consumidor, sin que Koe otorgue opción alguna a los consumidores insatisfechos o que por causa de fuerza mayor no puedan asistir y dejan el curso, obligándolos a pagar el total; b) Cláusula décimo tercera: Mandato, en cuanto vulneraría lo dispuesto en el artículo 16 letra g) al generar un evidente desequilibrio en la relación contractual siendo contraria a la buena fe; c) Cláusula décimo cuarta: Autorización, que los términos en que ha sido redactada esta cláusula en cuanto proporcionar los datos personales a terceros sin restricciones, vulneraría lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos Personales; d) Cláusula décimo octava: Ley de Retracto, en cuanto obligaría al consumidor a renunciar a su derecho de retracto de manera anticipada, lo que además, vulneraría lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley Sobre Protección a los Derechos de Consumidores; e) Cláusula décimo novena : Domicilio, por considerar que resultaría abusiva en cuanto impide recurrir a un Tribunal competente, vulnerando lo dispuesto en el artículo 50 A de la Ley N° 19.496.

Que, en relación a lo anterior, sostiene que con fecha 24 de diciembre de 2013 habría firmado contrato con la empresa Koe, sin que le hubieran explicado que estaba obligada a pagar todo el curso aunque no lo utilizara, acordando en ese momento que las clases comenzarían en el mes de marzo de 2014; que posteriormente, el día 26 de diciembre de

141
Cuentos
Cuentos
Cuentos

2013 le habría enviado un correo a la empresa demandada, señalándole que no tomaría el curso debido a problemas familiares y comentarios negativos hacia la institución que la habría hecho desconfiar; que sin embargo, le informaron que no era posible dejar sin efecto el contrato y que debía pagarlo tomara las clases o no, habiendo efectuado reclamo ante el SERNAC con fecha 26 de marzo de 2014, recibiendo respuesta del mismo con fecha 10 de abril del mismo año, en que se le proponía aplazar el inicio del curso, o bien cambio de beneficiario o un acuerdo de pago, lo que no habría aceptado; que no quiso continuar con el curso, pero que la demandada ha seguido cobrándole el valor del curso.

Que, por estos motivos solicita se condene a la denunciada a la suspensión de la publicidad en todas las sucursales de Koe o a través de cualquier otro medio de comunicación de la misma, sea prensa escrita o audio, correos, correos electrónico u otras, que se realice la publicidad correctiva tendiente a enmendar errores o falsedades, al pago del máximo de las multas que establece la Ley, a la publicación de las sentencias y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$163.000.- por concepto daño emergente, correspondiente a la suma pagada por concepto de matrícula, y la suma de \$10.000.000.- por concepto de daño moral; más las costas de la causa; **demanda civil que no fue notificada.**

A fs.61 don **Miguel Salinas Sánchez**, abogado, en representación de KOE Fast & Easy Capacitación para Chile Limitada, formula declaración indagatoria señalando lo siguiente:

1.- Que, con fecha 24 de diciembre de 2013 la actora suscribió contrato de aprendizaje del idioma inglés en cuyas cláusulas contenía toda la explicación del curso; que, el precio pactado habría sido la suma de \$1.399.000.- pagando una cuota inicial por la suma de \$ 163.000.- por concepto de matrícula, que debía pagarse en 12 cuotas mensuales de \$103.000.- a contar del día 6 de marzo de 2014, encontrándose el actor en mora en el pago de estas cuotas.

2.- Que, dentro del proceso de matrícula a las 24 horas siguientes de la firma del contrato, se le entregaría al alumno el material de apoyo, oportunidad en que nuevamente se le explicaría todo el programa y el contenido del contrato, haciéndole entrega asimismo del material que contiene esta información.

3.- Que, respecto de la disponibilidad de clases monitorias, sostiene que en todas sus sedes existiría gran disponibilidad de clases en todos los horarios, puesto que su sistema estaría dirigido también a personas

que trabajan, estando disponible el horario hasta las 20:00 hrs. de lunes a viernes y la mañana de los días sábados.

4.- Que, su representada tendría una política de calidad ratificada por el hecho de estar certificados ante el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo por la NCH 2728, que contiene los requisitos de la ISO 9.001, por lo que tiene código SENCE y la correspondiente ficha de inscripción en el Registro Nacional de Organismos Capacitadores, para lo cual ha debido cumplir con los requisitos legales impuestos al efecto, y acreditar cada uno de los medios y materiales didácticos así como los materiales de consumo que utilizarán los docentes, como los participantes (tales como transparencias, diapositivas, libros, manuales, videos, entre otros), además de la infraestructura - salas de clases, talleres, laboratorios, terrenos de práctica- que se utilizarán durante la ejecución de los módulos.

5.- Que, el cuerpo docente estaría conformado por profesores titulados en Chile y en el extranjero, así como instructores de gran experiencia en la enseñanza del idioma inglés, lo que estaría adecuado a lo establecido en la Ley Nº 19.528 y su reglamento aprobado por D.S. Nº 98 del Ministerio del Trabajo, que establecen que quienes capaciten pueden ser instructores o profesores definidos para impartir la actividad de capacitación.

6.- Que, la enseñanza del idioma inglés está estructurada desde un comienzo por el uso adecuado de materiales y la práctica comunicativa del idioma, por lo que los usuarios desde el principio son evaluados en forma oral para ser nivelados en el programa y así determinar a qué nivel - básico, medio o avanzado - se incorpora el alumno, dentro de los cuales existen módulos, incluyéndose dentro de los 3 programas 12 fases que son monitoreadas de manera personalizadas en la clases monitoria, basando el sistema en el material de apoyo y dos clases monitorias por semana y una ilimitada participación en talleres de práctica del idioma como Choir, Grammar A, - B, Conversation A-B, listening, Reading, Vocabulary y la preparación opcional para la prueba TOEFL.

7.- Que, sin embargo en todo momento es necesario que el alumno lea el material y se prepare para obtener el máximo beneficio de la clase, lo que forma parte de las condiciones generales del contrato, en que se señala claramente que el sistema requiere de una ejercitación previa autónoma (E.P.A.).

8.- Que, por último argumenta que KOE es una empresa multinacional con éxito y prestigio en todo latinoamérica y que funciona

142
Cuestión
Cuestión
Cuestión

143
Corte
P
Unión
A
en nuestro país desde febrero 2001 con sucursales en distintas ciudades de Chile y comunas de Santiago.

A fs. 132 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de Koe y en rebeldía de la parte denunciante, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la excepción de Prescripción:

PRIMERO: Que, a fs.89 Koe opone excepción de Prescripción fundada en que las supuestas infracciones que alega la parte denunciante se habrían cometido en el proceso de publicidad previo al contrato, que se suscribió con fecha 24 de diciembre de 2013, estimando esta fecha en el día 12 de diciembre de 2013 de acuerdo a lo señalado en la denuncia.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante solicita el rechazo de la excepción de Prescripción a fs. 34 por estimar que en la especie se estaría en presencia de una infracción por publicidad engañosa que tendría el carácter de permanente al no haberse retirado del mercado, por lo que no estarían prescritas las acciones interpuestas en estos autos.

TERCERO: Que, el artículo 26 de la Ley N° 19.496 dispone: "*Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.*"

CUARTO: Que, en la especie, consta de lo señalado por la propia denunciante en el libelo de fs.39, que los hechos que denuncia en cuanto a la disconformidad con el contrato suscrito y la negativa de dejar sin efecto el contrato, habrían ocurrido con fecha 26 de diciembre de 2013 y posteriormente mediante reclamo ante el SERNAC con fecha 26 de marzo de 2014 que fue respondido con fecha 10 de abril de 2014.

QUINTO: Que, la prescripción extintiva de las acciones contravencionales que nacen al amparo de la Ley N° 19.496, es de seis meses por expreso mandato del artículo 26 de dicho cuerpo legal, al término de los cuales si no han sido ejercidas simplemente se extinguen; que, en la especie no es posible sostener que estaríamos en presencia de una infracción permanente, toda vez que los hechos que la constituyen estarían dados por la negativa a dejar sin efecto el contrato, lo que habría ocurrido en el

mes de diciembre del año 2013, como lo sostiene en fundamento de sus acciones, configurándose desde ese momento las infracciones que imputa a la empresa Koe, sin que la vigencia de las acciones se pueda prolongar en el tiempo debido a la inactividad de la denunciante en promover las acciones que nacen de tales hechos, teniendo presente que en la especie estamos en presencia de una acción individual y no colectiva, siendo relativa únicamente a las partes en estos autos, en cuanto al contrato que los vincula y los motivos que indujeron a celebrarlo, desestimándose en consecuencia la alegación a este respecto formulada por la parte denunciante.

Handwritten notes:
Cuenta
Cuenta
Cuenta

SEXTO: Que, atendido lo señalado en los motivos anteriores, deberá acogerse la excepción de Prescripción alegada por la parte denunciada de KOE Fast & Easy Capacitación para Chile Limitada, puesto que al momento de interponerse la acción contravencional de fs.39 había transcurrido el plazo de seis meses establecido en el artículo 26 de la Ley Nº 19.496.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 24, 50 A de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la excepción de Prescripción opuesta por la parte denunciada de KOE Fast & Easy Capacitación para Chile Limitada, debiendo desestimarse la denuncia de fs.39 interpuesta por doña Fabiola Andrea Matamala Cheuqueta, por encontrarse prescrita la acción contravencional.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria.

Handwritten signature of Ximena Manriquez Burgos