



Segundo Juzgado Policia Local
A. Pinto, 222, Piso 2,
Talcahuano

Talcahuano, 23 de NOVIEMBRE de 2018.-

Notifico a Ud. Sentencia y resoluciones.-

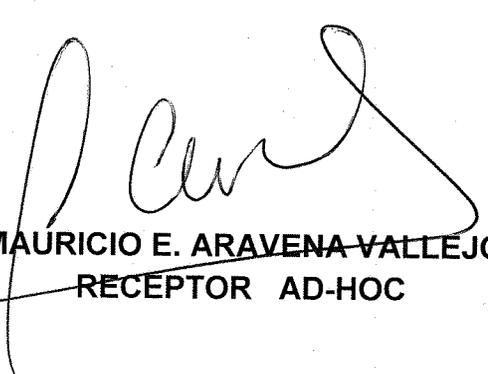
LEY DEL CONSUMIDOR

CAUSA ROL "2.449-A-2015"

SEÑORA PAULINA CID MUÑOZ

COLO COLO 166,

CONCEPCION.-


MAURICIO E. ARAVENA VALLEJOS
RECEPTOR AD-HOC



Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	26 NOV. 2018
Línea	1816

f. 2PP

Talcahuano, seis de Abril de dos mil dieciocho

VISTOS:

1.- Que a fojas 2 y siguientes **CESAR MAURICIO SOTO COLOMA**, obrero de construcción, domiciliado en Teresa Vial 1447, comuna de San Miguel (Región Metropolitana), deduce querrela infraccional en contra de Centro de Formación Técnica del **Instituto Nacional de Capacitación Profesional Inacap y Compañía en Comandita por Acciones, INACAP**, representada por don **ANDRES LOPEZ AVARIA**, o quien le reemplace en sus funciones, ambos domiciliados en Autopista Concepción Talcahuano 7421, por haber infringido la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ley 19.496.-

2.- Que a fojas 13 y siguientes, **CRISTOBAL SILVA SCHULTZ**, apoderado de don **CESAR MAURICIO SOTO COLOMA**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Centro de Formación Técnica del Instituto Nacional de Capacitación Profesional Inacap y Compañía en Comandita por Acciones, **INACAP**, representada por don **ANDRES LOPEZ AVARIA**, o quien le reemplace en sus funciones, ambos domiciliados en Autopista Concepción Talcahuano 7421, por haber infringido la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ley 19.496

3.- Que a fojas 71, la parte querellada y demandada civil Centro de Formación Técnica del Instituto Nacional de Capacitación Profesional Inacap y Compañía en Comandita por Acciones, deduce incidente de nulidad procesal.-

4.- Que a fojas 79, la parte querellante y demandante civil contesta el incidente de nulidad.-

5.- Que a fojas 87, **PAULINA CID MUÑOZ**, abogada del SERNAC interpuso incidente de nulidad.

6.- Que a fojas 94, rola fallo de primera instancia del incidente promovido a fojas 71 y sgtes.-

7.- Que a fojas 100, rola recurso de apelación interpuesta por la parte querellante y demandante civil respecto del fallo de primera instancia del incidente rolante a fojas 94 y siguientes.-

8.- Que a fojas 119, rola fallo de segunda instancia del incidente promovido a fojas 71 y sgtes.-

9.- Que a fojas 123 vuelta se cita a las partes al pertinente comparendo de conciliación, contestación y prueba, siendo notificados legalmente.

10.- Que a fojas 283 se lleva a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de todas las partes, el que se llevó a efecto en los términos señalados en el acta respectiva, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia.-

11.- Que se trajeron los autos para fallo.



30P

infraccional, siempre y cuando se "interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional", y también con el artículo 16 de la misma ley, que señala que el juez puede decretar las "diligencias probatorias que estime pertinentes". Con lo cual queda en evidencia que el procedimiento de naturaleza contravencional o infraccional es lo principal en la ley 18.287 y lo civil es lo accesorio, y el ámbito de acción del desistimiento de las partes sólo produce efectos en lo accesorio, es decir, en lo civil.

19.- Que, corrobora lo establecido en el considerando 18° precedente, la circunstancia que el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bio-Bio (SERNAC) se hizo parte en la presente causa -fojas 48 y siguientes- invocando el interés general de los consumidores, consagrado en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496.-

En cuanto a lo civil:

20.- Que, las partes llegaron a un avenimiento, el cual fue aprobado por el Tribunal sólo en el aspecto civil, no en el aspecto contravencional, por la razón ya dada en el considerando 18° precedente. En consecuencia, no corresponde a este Tribunal pronunciarse sobre el aspecto civil de este litigio.

Y, además, vistos lo dispuesto en el artículo 1° números 1, 2, artículos 2°, 3°, 12°, 23°, 24°, 28°, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, y 61, todos de la Ley N°19.496, Ley de Protección al Consumidor, más lo dispuesto en los artículos 7°, 8°, 10°, 14°, 15°, 18°, 23°, 24° y 25°, todos de la Ley N°18.287, **se declara:**

Que se acoge, sin costas, la querrela infraccional entablada en lo principal de fojas 2 y siguientes, y en consecuencia, se condena al **Instituto Nacional de Capacitación Profesional, INACAP**, representada por Ricardo Zurita, todos ya individualizados, al pago de una multa de 100 U.T.M. a beneficio fiscal, por haber infringido los artículo 12 y 28 letra c) de la ley 19.496, en la forma ya descrita en el considerando 14° de la presente sentencia.

En el evento de que no se pague la multa impuesta, el gerente general de la empresa condenada, sufrirá por vía de sustitución y apremio, la medida de reclusión de fin de semana, a razón de un día por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas.

Anótese, notifíquese y en su oportunidad, archívense los antecedentes.-

Rol N°2449-2014.-

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

A large, handwritten signature in black ink is written over a large, faint circular stamp or mark that is partially visible in the lower half of the page. The signature appears to be 'Rubilar'.



exclusiones de ningún tipo, para luego no cumplir con lo señalado en dicha publicidad.

15.- Que, la prueba testimonial y documental del querellado es insuficiente para desvirtuar la conclusión anterior y los antecedentes que la sustentan. Es más, la defensa del querellado (número 4 de fojas 132 y 133) y el director académico Paredes (fojas 286, parte final) señalan que los profesores que cuestiona el querellante eran y aun son muy bien evaluados por los alumnos y, por ello, lo lógico y natural era que Inacap acompañara los documentos que acreditan su aseveración, sin embargo no lo hicieron.

16.- Que, el **artículo 23** de la **Ley N°19.496**, establece como bases del tipo contravencional o infraccional las nociones de "negligencia" y "menoscabo".

A su vez, conforme al Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua "**negligencia**" consiste en "descuido, omisión, falta de aplicación" (Tomo II, vigésima edición, año 1984, pag.949).

Pues bien, de los hechos y antecedentes que se han venido exponiendo en esta sentencia, especialmente en el considerando 14° precedente, se desprende claramente que el querellado no cumplió con su parte de la relación de consumo, por negligencia, motivo por el cual procede aplicar la sanción de multa, conforme al artículo 24 de la ley 19.496.-

17.- Que, el **artículo 24** ordena: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de **hasta 50 unidades tributarias mensuales**, si no tuvieran señalada una sanción diferente" (inciso 1°). "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**. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales" (inciso 2°).

En cuanto al criterio para regular la multa del artículo 24, la ley impone un mandato expreso en el **inciso final** del mismo **artículo 24** en comento: "Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".

Ahora bien, aplicando estos criterios al caso sublite, este Tribunal fija la **multa** en la cantidad de **100 Unidades Tributarias mensuales**.

18.- Que, respecto del desistimiento de la querrela infraccional y la aceptación de dicho desistimiento por las partes de autos, cabe aplicar el **artículo 11** de la **ley 18.287**, que establece "**Producida la conciliación, la causa proseguirá su curso en lo contravencional**". De donde fluye claramente que, en el procedimiento de la ley 18.287, **el desistimiento de las partes sólo produce efectos en el ámbito civil, no en el ámbito contravencional o infraccional**. Lo cual, además, guarda armonía y coherencia con el artículo 9 de la misma ley que establece que puede interponerse una acción civil en el procedimiento



En consecuencia, cabe **concluir** que, en las carreras del "área de la construcción" de Inacap, como "Técnico de Nivel Superior en Edificación" y "Construcción Civil" comprenden **talleres, laboratorios y visitas a terreno**, aspectos que **deben entenderse incorporados al contrato** (artículo 1 N°4 ley 19.496) **de prestación de servicios educacionales** (fojas 262, 264 y 266) **por tratarse de condiciones objetivas incorporadas en la publicidad de Inacap**, respecto de las carreras del área de la construcción.

13.- Que, en cuanto a la prueba documental rendida en este proceso, cabe precisar:

a).- Que los documentos de fojas 188 y siguientes y de fojas 193 y siguientes emanan de la propia parte querellante y, sabido es que nadie puede constituir en medios de prueba sus propios dichos, sean escritos o verbales, motivo por el cual nada aportan a lo ya establecido en los considerandos precedentes y por ello no se le asigna ningún valor probatorio.

b).- Que el documento denominado "asistentes charla técnica" (fojas 272 a 274) sólo se refieren al día 14 de marzo de 2013 y no consta que corresponda a una salida a terreno, a un laboratorio ni a un taller, conceptos estos últimos que tampoco se encuentran definidos en el artículo dos del Reglamento que rola a fojas 158 y siguientes. Lo mismo ocurre con el documento denominado "actividades técnicas semana de la construcción" (fojas 275 a 279).

c).- Que las fotografías que rolan de fojas 280 a 282, de acuerdo a las máximas de la experiencia, ellas muestran un escenario de sala de clases, pero no una salida a terreno, ni un laboratorio, ni un taller.

d).- Que los documentos de fojas 205 a 206, de fojas 213 a 214, de fojas 220 a 224, acompañados por el querellante, indican un registro de asistencia del mismo actor, apareciendo presente en numerosas clases y en otras "ausente" o "sin registrar". En estos dos últimos casos, el actor realiza una serie de anotaciones (fojas 205, 206, 220, 221, 222, 223 y 224) anotaciones a las cuales no se les puede dar ningún valor, pues fueron realizadas por el propio querellante y nadie puede constituir en medios de prueba sus propios dichos.

14.- Que, apreciando, comparativamente y conforme a las reglas de la sana crítica, todos los antecedentes que se han venido exponiendo precedentemente, destacando lo ya expuesto en los considerandos 7°, 8°, 10°, 11° y 12° precedentes, este sentenciador concluye que **se encuentra debidamente acreditado que el querellado no cumplió con su obligación de realizar la totalidad de las horas de clases a que tenía derecho el querellante, ni tampoco cumplió con su obligación de realizar las salidas a terreno y laboratorios** cuando el actor cursó la carrera de Técnico de Nivel Superior en Edificación (años 2012-2013) ni tampoco cuando curso la carrera de Construcción Civil (año 2014), situación fáctica que constituye: **a).**- una infracción al **artículo 12** de la **ley 19.496** que, en su parte pertinente, establece que todo proveedor está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiese "ofrecido" o convenido la prestación del servicio; y **b)** una infracción al **artículo 28 letra c)** de la ley 19.496, desde el momento en que a fojas 156, 268 y 270 publicita salidas a terreno, talleres y laboratorios en las carreras de Técnico de Nivel Superior en Edificación y en Construcción Civil, sin indicar excepciones o



11.- Que, en cuanto a la publicidad, los documentos de fojas 268, 270 y 156 de autos acreditan que es un **hecho indubitado en la presente causa** que las salidas a terreno, talleres y laboratorios se estaban ofreciendo claramente en las carreras del área de la construcción, tal como ya se indicó en el considerando 8° precedente.

En este mismo sentido, cabe destacar que la defensa de Inacap reconoce que el Laboratorio de Hormigón sólo se implementó en un 100% a fines del año 2014: "Efectivamente, dicho laboratorio como tal no fue implementado al 100% sino hasta finales del año 2014" (fojas 134). Lo anterior implica un reconocimiento que antes de esa fecha no estaba operando.

12.- Que, en cuanto al aspecto relacionado con la publicidad engañosa, lo primero es señalar que el **artículo 1 N°4 de la ley 19.496, publicidad** es "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". A su vez, el citado **artículo 28**, en su parte pertinente, señala que comete "comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante".

De acuerdo con el texto recién transcrito, se constata que lo esencial del concepto publicidad es que se trata de una comunicación que tiene dos objetivos, informar y motivar a adquirir. Por lo tanto, es irrelevante el lugar donde se realiza esta comunicación, es decir, puede realizarse al interior del recinto de Inacap o bien en cualquier lugar fuera del recinto de Inacap.

Aplicando la normativa recién citada a los documentos de fojas 268, 270, 150 y 156, ya descritos en el considerando 8° precedente, ninguna duda cabe que dichos documentos constituyen, en primer lugar, una comunicación y están comprendidos dentro de la noción "por cualquier medio idóneo al efecto". Igualmente, ninguna duda cabe que dichos documentos tienen por objeto informar y motivar la adquisición de los servicios educacionales que ofrece Inacap. En consecuencia, los recién aludidos documentos constituyen publicidad o mensajes publicitarios.

En cuanto al contenido de dicha publicidad, y tal como se describió en el considerando 8° precedente, el ofrecimiento del servicio educacional en el "área de la construcción" comprende "talleres, laboratorios y visitas a terreno" (fojas 156), "experiencias en laboratorios y talleres" (fojas 268 y 270).

Ahora bien, en dicho ofrecimiento en el "área de la construcción" sólo se señala una condición de seguridad. En efecto, a fojas 156 se señala "CONSTRUCCIÓN. Si eres alumno de alguna de las carreras del área, debes saber que para participar en talleres, laboratorios y visitas a terreno, debes contar con los siguientes elementos de protección personal". Y a fojas 268 y 270, en los descriptores de las carreras de Edificación y Construcción Civil no se señala ninguna condición, simplemente se ofrecen "experiencias en laboratorios y talleres".



7/305

septiembre de 2014 y del 16 de octubre del mismo año, no fueron recuperadas en el mes de diciembre. En el ramo de Laboratorio de Hormigón, a cargo del docente Marcos Sanhueza, la clase del 15.11.2014 no fue realizada.

También señala que el mecanismo de asistencia que se usaba consistía en que, cuando se acercaba el fin de semestre, había profesores que llegaban con más de una lista en mano. Estos profesores le pedían a él (el testigo) y a otros alumnos que firmaran listas de clases que no habían sido realizadas, con la presión que si no lo hacían parecerían como ausentes y correrían el riesgo de perder el ramo por inasistencia. El argumento era que si no firmaban, no podían subir la lista a la plataforma y dejarlos presentes.

Agrega que la publicidad de Inacap publicitaba salidas a terreno dentro del programa académico, también la realización de talleres y laboratorios. Esta publicidad se hacía a través de folletos y además con el eslogan "aprender haciendo". Frente a esta publicidad, el testigo señala que las clases de laboratorio no se hicieron y sólo hubo una sola salida a terreno, la cual se logró porque un compañero de curso gestionó la visita a una constructora donde él trabajaba.

También señala que el actor de autos se ha visto afectado emocionalmente y monetariamente, ya que tiene que viajar de otra ciudad donde está trabajando para seguir con este juicio.

Contrainterrogado, el testigo señala que en la carrera había 5 secciones, y él habla de lo que pasó sólo en su sección, que eran treinta personas. En dicha sección tampoco se cumplió en un 100% los horarios de inicio y término de clases. No fue testigo de lo que pasaba en las otras secciones.

Gary Alonso Gallardo Contreras (fojas 285 a 285 vuelta) señala que estudió en Inacap desde el año 2011 hasta el primer semestre del año 2013, construcción civil. En dicha carrera había tres secciones en horario diurno y había secciones en horario vespertino. En ese tiempo los profesores no hacía las clases y las clases que no se hacían no se recuperaban. Inacap publicitaba salidas a terreno, talleres y laboratorios a través del descriptor de las asignaturas en la plataforma web de Inacap y en el programa académico, pero no se hacían. El testigo señala que sabe que la carrera se sigue impartiendo y que han cambiado la malla curricular dos veces. También dice que sabe que no se cumplieron con los horarios de inicio y términos de clases. Agrega que los vicios descritos se repetían en todas las secciones de esta carrera, ya que los profesores se iban rotando en las secciones.

Agrega que, recuerda que los profesores Lorenzo Jiménez, María José Bañados y Renato Arroyo le hicieron firmar una segunda lista de asistencia el mismo día. De ellos se acuerda específicamente, pero había más profesores que también lo hacían, para que los alumnos no tuvieran déficit en asistencia.

También señala que sabe que el actor de autos se ha visto afectado emocionalmente con motivo de este juicio.

10.- Que de un **análisis comparativo de lo declarado por los testigos Villalobos y Gallardo** muestra que **no se hicieron y/o no se recuperaron algunas clases** de las asignaturas en estudio por el querellante, lo cual es **coherente y verosímil con los hechos indubitados ya establecidos en los considerandos 7º y 8º** precedentes.



f. 304

aspecto que resulta fundamental para acreditar el cumplimiento de una parte estructural del servicio que se obliga a entregar cada vez que firma un contrato de prestación de servicios educacionales, cual es el cumplir con la obligación de realizar las horas de clases que contempla el programa;

c).- Que Inacap no tiene un sistema de control de clases que también ponga énfasis en la asistencia de los profesores.

8.- Que, por otro lado, Inacap, reconoce en su propia contestación que, el Laboratorio de Hormigón sólo está contemplado en la Carrera de Construcción Civil; pero en la misma contestación reconoce que el querellante estudió Construcción Civil todo el año 2014 y que el aludido Laboratorio sólo se implementó en un 100% a fines del año 2014. Esta aseveración no se condice con lo que emana de fojas 268, 270 y 156 de autos.

En efecto, el documento que rola a fojas 268 referido a "Técnico de Nivel Superior en Edificación" de Inacap señala expresamente laboratorios y talleres: "El programa de estudio tiene un énfasis en la línea de formación práctica que le permitirá la supervisión y ejecución de obras de edificación, a través de experiencias en laboratorios y talleres". A su vez, el documento que rola a fojas 270 referido a Construcción Civil de Inacap, también señala: "El programa de estudio comprende una formación teórica en obras civiles, con énfasis en las construcciones destinadas a la edificación y una línea formativa práctica, a través de experiencias en laboratorios y talleres".

Tampoco se puede soslayar que, a fojas 150 y siguientes rola documento denominado "Guía Inacapino 2013", en donde consta que la carrera de Construcción contempla "talleres, laboratorios y visitas a terreno" (fojas 156 de autos). Este antecedente debe relacionarse con el hecho ya establecido en el considerando 7º precedente.

En consecuencia, sea que se tratare de la carrera de Edificación, sea que se tratare de la carrera de Construcción Civil, aparece otro **hecho indubitado en la presente causa: no es efectivo lo que señala la defensa de la parte querellada, pues tanto la carrera de Edificación como de Construcción Civil contempla expresamente los laboratorios y talleres en el ítem "Descripción de la Carrera"** (fojas 156, 268 y 270 de autos). Por lo tanto, se encuentra acreditado que el querellante tenía derecho a que se realizaran los laboratorios y talleres que reclama.

9.- Que, los testigos de la parte querellante señalan:

Ariel Pizarro Villalobos (fojas 284 a 285) expresa que conoce al actor desde el año 2014, porque eran compañeros de curso en Inacap. Por lo anterior, sabe que Inacap no entregó lo que ofrecía en la publicidad para la carrera de construcción civil; que no se realizó la clase del 11.04.2014, de la asignatura Instalación en Edificios, a cargo del docente Raúl Arriagada; que tampoco se realizó la clase de la asignatura de Estática, del día 12.05.2014; que tampoco fue realizada la clase de Estática del día 15.07.2014, entre las 08:45 y 11:10 horas. En cuanto a la asignatura de Resistencia de Materiales, a cargo del docente Raúl Arriagada, señala que las clases del día 13.08.2014 y 02.09.2014, no fueron realizadas completamente, sólo duraron como quince minutos. Respecto de la asignatura de Mecánica de Suelos y Fundaciones, las clases del día 25 y 26 de



Evert Antonio Ampuero Albarracin (fojas 287 a 287 vuelta) señala que trabaja en Inacap desde el año 2006, se desempeña como docente en el área de la construcción y que le hizo clases al alumno César Soto Coloma, en la carrera de Edificación. El control de asistencia se hace a través de un libro. La hoja de asistencia es leída por un escáner. En términos generales, ese sistema tiene algún grado de falla, como cuando alguien no marca o no rellena bien el cuadrado, en otros casos algunos alumnos se olvidan de firmar. El Laboratorio de Homigón sólo está destinado a la carrera de Construcción Civil. Las salidas a terreno no están contempladas en el descriptor de cada asignatura, salvo como sugerencia metodológica.

7.- Que, de un **análisis comparativo entre las declaraciones de los tres testigos** de Inacap, permite constatar que ellos **están contestes en que el sistema de registro de asistencia no refleja fielmente la asistencia de los alumnos**. En consecuencia, esta característica del sistema de registro de asistencia es un **hecho indubitado de la presente causa**. A mayor abundamiento, este hecho así acreditado es coherente entre lo dicho por estos testigos y lo expuesto en la defensa, donde se señala a fojas 134 de autos: "Sin embargo, este sistema es vulnerable y puede ser alterado incluso por los alumnos".

La relevancia de este antecedente radica en que, en Reglamento Académico General del Instituto Profesional INACAP, que rola a fojas 158 y siguientes, en su artículo 3 establece el número o cantidad mínima de horas de clases (1600 horas de clases) como parámetro objetivo para obtener el "Título Técnico de Nivel Superior".

A su vez, el documento que rola a fojas 268 establece que el Título de "Técnico de Nivel Superior en Edificación" de Inacap considera 1782 horas y que el documento que rola a fojas 270 establece que la carrera de Construcción Civil considera 3.498 horas.

Estos antecedentes deben ponderarse en relación con los siguientes correos electrónicos: el que rola a fojas 212 y que corresponde a correo electrónico donde el Director del Área Construcción, Flavio González, le responde al querellante que "El compromiso de INACAP como institución de educación superior es entregar el 100% de los contenidos y de las horas de clases asociadas, declaradas en el descriptor de la asignatura"; y los dos correos que rolan a fojas 225, enviados por el docente Jaime Angulo, los días 12 de mayo del 2014 y del 07 de julio del 2014, en donde el docente comunica a sus alumnos la suspensión de sus horas de clases esos dos días.

Considerando la importancia de la noción de "horas de clases", **llama la atención:**

a).- Que el artículo 2 del Reglamento en comento no contemple una definición de "clase" o "clases", ni de "horas de clases", por lo tanto, desde el punto de vista del cumplimiento de las obligaciones de Inacap, el elemento objetivo relevante es la cantidad de "horas" de clases y el querellado debe cuidar que ellas efectivamente se cumplan, sea en el horario programado, sea vía recuperación de horas de clases;

b).- Que Inacap reconoce que mantiene un sistema de control de clases vulnerable, sin que haya acreditado en el proceso ninguna mejora del mismo,



Igualmente, la querellada reconoce que el Laboratorio de Hornigón sólo está contemplado en la Carrera de Construcción Civil y "no fue implementado al 100% sino hasta finales del año 2014, pues con anterioridad ese espacio era destinado para otras carreras distintas de menor complejidad".

También reconoce que se hizo una investigación en virtud de la cual se determinó que el sistema de registro de asistencia es vulnerable y que puede ser alterado.

5.- Que, corroborando lo reconocido por la parte querellante, a fojas 199 rola boleta de pago de matrícula del querellante a la querellada, con fecha 07/02/2013; a fojas 200, 266 y 267 rola contrato de prestación de servicios educacionales de fecha 27 de enero de 2014, por la carrera de Construcción civil; a fojas 262 y 263 rola contrato de prestación de servicios educacionales de fecha 07 de marzo de 2012, por la carrera de Edificación; a fojas 264 y 265 rola contrato de prestación de servicios educacionales de fecha 07 de febrero de 2013, por la carrera de Edificación.

6.- Que, los testigos presentados por Inacap son Ernesto Segundo Paredes Díaz y Gladys Invonne Salamanca Pincheira, quienes señalan:

Ernesto Segundo Paredes Díaz (fojas 286 a 286 vuelta), señala que trabaja en Inacap desde 1983 y que actualmente tiene el cargo de Director Académico de la sede Concepción-Talcahuano de Inacap, por ello dice que él es el responsable de de la gestión sobre los programas de estudio o carreras, entre las cuales está Construcción. Agrega que también es responsable del cumplimiento de lo que establece cada uno de los programas de estudio vigentes.

Expresa que Inacap controla la asistencia con una lista que los alumnos firman y marcan un espacio. Luego, esta información se procesa electrónicamente y registra en la plataforma. Agrega que este sistema podría fallar. En relación con el reclamo que hizo Cesar Soto, Inacap hizo una revisión de los libros de clases del período en que el alumno hace el reclamo, no habiéndose encontrado evidencia de lo que planteaba el alumno. Y agrega "Creo que no se encontró evidencia por lo que dije antes el sistema no refleja fielmente la asistencia de los alumnos". También señala "Tenemos información de la evaluación que hacen los alumnos cada semestre a cada uno de sus profesores y destaco el hecho que los profesores del área de la construcción tienen una destacada evaluación". Se le exhibe al testigo el dríptico publicitario acompañado por el querellante, y el testigo señala que no es publicidad, es un folleto que circula internamente en Inacap y está dirigida a nuestros alumnos, con la finalidad de entregar información pertinente a nuestros estudiantes".

Gladys Invonne Salamanca Pincheira (fojas 286 vuelta a fojas 287) señala que es jefa curricular y por ello conoce el sistema de asistencia en Inacap y consiste en un libro electrónico. Al decir que es un libro electrónico, explica que se entiende que se trata de una hoja de papel impresa con el código con la fecha que corresponde a la clase. Agrega que el sistema "es vulnerable, no podemos estar en un cien por ciento seguros de que el alumno que asistió haya firmado su lista". Dice que no sabe si el Laboratorio de Hornigón está destinado preferentemente para la carrera de Construcción Civil. También señala que en la carrera de Técnico en Edificación no se exige que los alumnos salgan a terreno, es una opción que se da al docente.

INACAP

por este Tribunal y muy especialmente por la resolución de fojas 119 y siguientes dictada por la I. Corte de Apelaciones de Concepción. En consecuencia, ya se estableció por resolución firme que la acción fue correctamente interpuesta y, por ende, no se justifica que lo ya rechazado (incidente de nulidad por incompetencia absoluta en razón de la materia) se vuelva a presentar como defensa de fondo.

3.- Que, en cuanto a la defensa que consiste en la inexactitud de los hechos (fojas 131 y siguientes), la parte querellada señala que niega la efectividad de los hechos relatados en la querrela, salvo los que expresamente se reconocen. Acto seguido, la defensa reconoce que el querellante se matriculó el año 2012 en la sede Talcahuano, pero no para cursar la carrera de Construcción Civil, sino la carrera de Técnico en Edificación, que dura dos años y tiene la opción de continuar estudios incorporándose a la carrera profesional de Construcción Civil. La asignatura de Laboratorio de Hormigón está destinada a la carrera de Construcción Civil no a la de Técnico en Edificación.

Durante los años 2012 y 2013 el querellante cursó sus estudios sin problemas, pero a partir del 2013 comenzó a tener problemas con un docente que ya no presta servicios en Inacap. El querellante manifestó estas circunstancias al Director Académico de la Sede Inacap en Talcahuano, Ernesto Paredes. Si bien este primer reclamo se solucionó amistosamente, el querellante continuó cuestionando la labor de otros docentes, por lo que sus alegaciones se encausaron directamente con el Vicerrector de la Sede Inacap Talcahuano, Andrés López. Los mismos académicos a los cuales cuestiona el querellante están muy bien evaluados por sus compañeros de clases.

Respecto de la modificación indebida de los libros de asistencia y falta de horas de clases, se hizo una investigación interna y no se pudo determinar responsables ni tampoco acreditar que haya existido manipulación de registros. También se determinó que el sistema es vulnerable y que puede ser alterado, incluso por los alumnos, pero finalmente son las calificaciones de los alumnos las que determinan si aprueban o no el curso.

Agrega que, el querellante comenzó a cursar la carrera de Construcción Civil a partir del año 2014 y sólo la cursó por ese año. Respecto del Laboratorio de Hormigón señala que "Efectivamente, dicho laboratorio como tal no fue implementado al 100% sino hasta finales del año 2014, pues con anterioridad este espacio era destinado para otras carreras distintas de menor complejidad". El querellante "optó por no seguir su programa de estudios a partir de inicios del año 2015, cuando precisamente sus asignaturas estaban en condición de ser cursadas mediante la utilización de este Laboratorio de Hormigón".

También señala que, resulta curioso que los mismos académicos a los que el querellante les imputa un deplorable desempeño, era (y algunos hasta el día de hoy) muy bien evaluados por sus compañeros de clases en las evaluaciones docentes.

4.- Que, en síntesis, la querellada reconoce la existencia de la operación de consumo desde el año 2012 hasta el término del año 2014. Reconoce que durante los años 2012 y 2014, el querellante cursó la carrera de Técnico en Edificación, que durante el año 2014 el querellante cursó la carrera de Construcción Civil y que el año 2015 el querellante optó por no seguir estudiando,



CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional o infraccional:

1.- Que la querrela infraccional deducida contra el centro de formación técnica Instituto Nacional de Capacitación Profesional, INACAP, por don César Mauricio Soto Coloma (fojas 2 y siguientes), se funda en los siguientes antecedentes:

a).- Se matriculó en Inacap, sede Talcahuano, en la carrera de construcción civil, plan vespertino el año 2012. Alcanzó a cursar 3 años. En el 2012 la matrícula fue de \$200.000 y el arancel mensual fue de \$150.900.- El 2013 la matrícula fue de \$200.000 y el arancel mensual fue de \$150.900.- El 2014 la matrícula fue de \$200.000 y el arancel mensual subió a \$155.200.- El año 2014 no volvió a matricularse, por los hechos que señala a continuación.

b).- En síntesis, el actor señala que no se hicieron todas las horas de clases que estaban programadas y que tampoco se hicieron los laboratorios, salidas a terreno y talleres que se informaban en la publicidad.

El actor señala respecto de la asignatura "interpretación de planos y cubicación" impartida por el profesor Víctor Sylvester, que "Dicho profesor no estaba cumpliendo con las materias que debíamos estar pasando de acuerdo al descriptor del curso (el cual señala la materia que debíamos estar pasando y en qué fecha)", "nunca nos mostró un plano" (siendo que el ramo tiene por objeto interpretar planos)". También señala que en este ramo no se llevaron a cabo las clases de los días 13 y 20 de julio de 2013 y nunca se recuperaron.

c).- Respecto de la asignatura "introducción a la mecánica de suelos y fundaciones", impartida por la profesora Isabel Santander, señala que durante junio y julio de 2013 se registraron como realizadas horas de clases que nunca se hicieron, e incluso él aparece como "presente" en una de ellas. Agrega que este tipo de irregularidades se presenta también en las asignaturas de "Topografía II", de "Tecnología del Hormigón I", de "Instalación de Edificios", de "Estática", de "Resistencia de Materiales", en "Mecánica de Suelos y Fundaciones", de "Laboratorio de Hormigón", de "Obras Civiles, Hidráulicas y Sanitarias", en donde se realizan modificaciones en los registros de asistencia.

d).- También se señala que envió correos a las autoridades del tiempo en que él estuvo estudiando en Inacap, denunciando la situación antes descrita, pero nunca hicieron nada.

e).- En cuanto al derecho, señala que se ha infringido el artículo 12 de la ley 19.496, es decir, Inacap no respetó los términos y condiciones en que ofreció el servicio. Además, respecto del ramo Laboratorio de Hormigón y Salidas a Terreno, señala que se infringió el artículo 28 letra c) de la misma ley, esto es, se usó un mensaje publicitario que induce a error o engaño respecto de las características relevantes del bien o servicio. Termina solicitando que se le aplique el máximo de las multas por infracción a los artículos 12, 23 y 28 de la ley 19.496, mas costas.

2.- Que, contestando la querrela, Inacap señala (fojas 127 y siguientes) que es improcedente la acción interpuesta porque no es aplicable en la especie la ley 19.496.- Esta defensa se rechazará de plano, por cuanto es evidente en el proceso que esta cuestión ya fue resuelta por la resolución de fojas 94 dictada



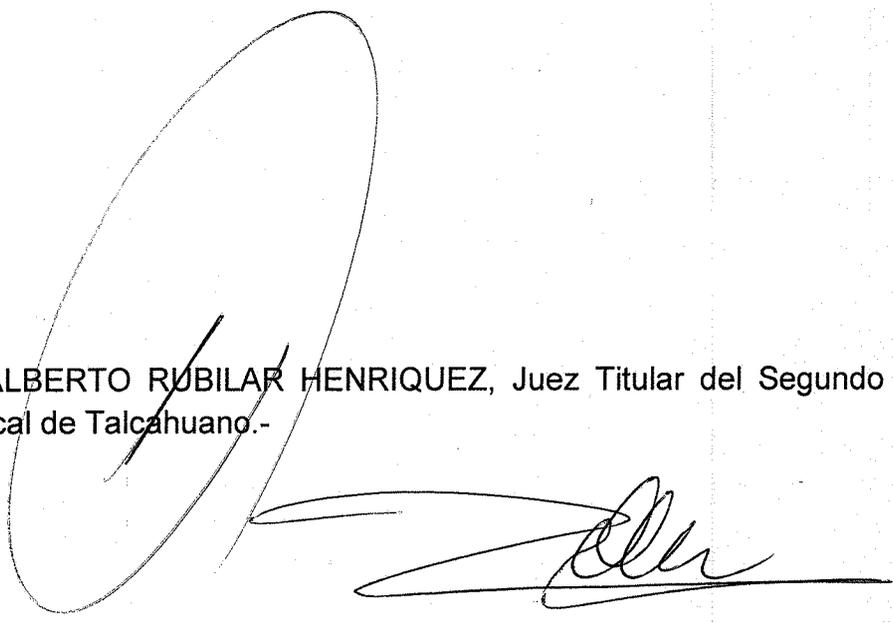
7 313

Talcahuano, dieciocho de Abril de dos mil dieciocho.-

A LO PRINCIPAL Y OTROSI, Vistos, el mérito de autos, no ha lugar.-

Rol N° 2.449-A-2015.-

Resolvió don JUAN ALBERTO RUBILAR HENRIQUEZ, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Talcahuano.-

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned to the right of the text.

F.332

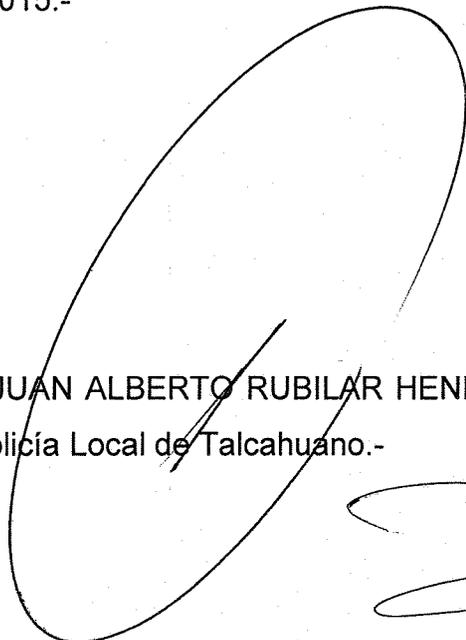
Talcahuano, doce de Septiembre de dos mil dieciocho.-

A LO PRINCIPAL, téngase por notificado.-

AL OTROSI, por interpuesto el recurso de apelación por la parte de CENTRO DE FORMACION TECNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CAPACITACION PROFESIONAL INACAP Y COMPAÑÍA EN COMANDITA POR ACCIONES, **concédase**, conforme a lo dispuesto en los artículos 32, 33 y 34 de la Ley 18.287.- Elévense los autos a la I. Corte de Apelaciones en su oportunidad.-

Déjese constancia en el rol de ingresos.-

Rol 2.449-A-2015.-



Resolvió don JUAN ALBERTO RUBILAR HENRIQUEZ, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Talcahuano.-



P 335.

Talcahuano, cinco de Noviembre de dos mil dieciocho.-
A LO PRINCIPAL, téngase por notificado.-
AL OTROSI, como se pide.-
Rol N° 2.449-A-2015.-

Resolvió don JUAN ALBERTO RUBILAR HENRIQUEZ, Juez Titular del Segundo
Juzgado de Policía Local de Talcahuano.-

