

Cuenta 7 dos - 42

ANTOFAGASTA, a diecinueve días del mes de Marzo del año dos mil dieciocho.-

REGISTRO DE SENTENCIAS

22 ENE. 2019

VISTOS:

A fojas **REGION DE ANTOFAGASTA** doña **INES ROSA VASQUEZ**

RIVERA, chilena, natural de Chuquicamata, 67 años, soltera, Cédula Nacional de Identidad N° 6.522.660-K, Ingeniero Prevención de Riesgos, domiciliada en Avenida Argentina N° 956, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de Universidad Santo Tomas, representado legalmente por Susana Rosas Bulboa, ambos con domicilio en Avenida Iquique N° 3991, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 3° ter, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al hacerle cobro de una deuda que no es efectiva ingresándola a DICOM, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 1.096.590 por daño material y la suma de \$ 1.500.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 23.

A fojas 41 y 41 vuelta, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la denunciante y demandante civil y en rebeldía de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

Primero: Que, a fojas 6 y siguientes, doña Inés Rosa Vásquez Rivera, formuló denuncia en contra de la Universidad Santo Tomás, representada legalmente por Susana Rosas Bulboa, por infracción a los artículos 3° ter, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al cobrarle una suma de dinero que no adeuda y por la cual la envió a Dicom, razón por la cual solicita se condene a la Universidad denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, en Enero del 2016, se inscribió en un programa de Magister en educación, para ser cursado el año 2016, firmando un contrato de prestación de servicios

con dicha institución en donde constaba el costo de matrícula y mensualidades por un monto de \$ 99.690, al que tuvo que renunciar por razones de salud, solicitando a la universidad en marzo del 2016 el retiro definitivo al programa de magister, el que fue aceptado por la denunciada, emitiendo la resolución N° 03/2016, la que además autoriza la devolución del arancel de matrícula y el cese del cobro de las cuotas correspondientes al año académico 2016, autorizándose la solicitud de retiro a partir del primer semestre del 2016. Que, no obstante ello, comenzó a recibir constantes llamadas telefónicas cobrándole las mensualidades; que al acercarse a la Universidad se le informó que debía la totalidad de \$ 1.096.590 por costos de mensualidades en relación al magister en educación, siendo ingresada al boletín comercial por la supuesta deuda. Agrega que no obstante habersele acogido el retiro y devolución de la matrícula y pago de aranceles el 11 de Marzo del 2016, no se le ha devuelto el dinero. Que, todas las gestiones que hizo ante la denunciada, ésta nada hizo.

Tercero: Que, para acreditar los hechos, la denunciante acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 1 a 2, Copia de solicitud de retiro definitivo, de fecha 10 de marzo del 2016.
- A fojas 3, Copia de resolución N° 03/2016, emitida por la Universidad Santo Tomás, de fecha 11 de Marzo del 2016, la cual acoge solicitud de retiro presentada por doña Inés Vásquez.
- A fojas 19 a 20, informe de Dicom, de fecha 22 de Mayo del 2017.
- A fojas 28, Certificado de retiro definitivo N° 03-2016 de fecha 11 de Marzo del 2016 en la cual se indica que la casa de estudios resuelve dejar sin efectos las asignaturas inscritas y la devolución de lo cancelado.
- A fojas 29 a 30, Copia de solicitud general de retiro del programa de estudios de fecha 10 de Marzo del 2016.
- A fojas 31, Copia de ficha financiera de doña Inés Vásquez en la cual se indican las cuotas morosas por concepto de pagos de aranceles mensuales.

- A fojas 32, Certificado de boletín comercial DICOM de fecha 22 de Mayo del 2017, en la cual se acreditan la deuda que tiene la denunciante con la casa de estudios.
- A fojas 33, Certificado de boletín comercial DICOM de fecha 20 de Junio del 2017, en la cual se acreditan la deuda que tiene la denunciante con la casa de estudios.
- A fojas 34, Copia de informe clínico de doña Inés Vásquez en la cual se acreditan estado avanzado de cáncer con firma y timbre del doctor Luis Matamala, oncólogo médico de la clínica Antofagasta.
- A fojas 35 a 37, Copia de carné de atención, de sesiones de quimioterapia de doña Inés Vásquez que van desde el 26 de Junio hasta el 23 de Octubre del año 2017.
- A fojas 38 a 39, Copia de diagnóstico oncológico emitido por la Clínica Antofagasta, a nombre de la paciente Inés Vásquez Rivera, en la cual se acredita su estado de salud.
- A fojas 40, Copia de consentimiento a entrar a pabellón a efectos de realizar procedimientos de quimioterapia a doña Inés Vásquez Rivera.

Cuarto: Que, la denunciada no formuló descargos ni asistió al comparendo de estilo.

Quinto: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 3° ter de la Ley N° 19.496 que dispone: "**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 quién 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 o 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"; el artículo 12 que dispone: "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", como el artículo 23 inciso primero del mismo cuerpo legal que dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

Sexto: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, especialmente al documento de fojas 3, consistente en la Resolución N° 03/2016, REF: Retiro Definitivo, emanado de la denunciada de fecha 11 de Marzo del 2016, se demuestra palmariamente que se aceptó la renuncia de la denunciante dejando sin efecto las asignaturas inscritas, además, se autoriza la devolución del arancel de matrícula y el cese del cobro de las cuotas correspondientes al año 2016, retiro que se autoriza a

partir del primer semestre del 2016, como el envío a Dicom que da cuenta el documento de fojas 19, y la falta de prueba de la denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña Inés Rosa Vásquez Rivera, habiendo incurrido la Universidad denunciada Santo Tomás, en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que esta actuó negligentemente en la prestación del servicio, no haciendo en la práctica efectivo un documento emanado de ella misma en que acogió la solicitud de retiro del magister a la denunciante, ordenando la devolución de lo pagado por matrícula.

Séptimo: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 6 y siguientes, en contra de la Universidad Santo Tomás.

b) EN CUANTO A LO CIVIL

Octavo: Que, a fojas 12 y siguientes, doña Inés Rosa Vásquez Rivera interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la Universidad Santo Tomás, representada por Susana Rosas Bulboa, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 1.096.590 por concepto de daño emergente y la cantidad de \$ 1.500.000 por daño moral.

Noveno: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 12 y siguientes.

Décimo: Que, en cuanto al daño emergente, la denunciada deberá hacer devolución tanto del monto pagado por matrícula como de otras cuotas que la demandante hubiere cancelado, dejando sin efecto el cobro por tales conceptos dentro del plazo de cinco días contados desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Décimo Primero: Que, en cuanto al daño moral pedido, es preciso señalar que efectivamente este daño se produjo haciendo pasar a la demandante una prolongada situación de afección a la tranquilidad de ésta, por lo que se acoge y fija en la suma de \$ 1.500.000.-

Décimo Segundo: Que, además la demandada deberá solicitar la eliminación de la deuda informada a Dicom dentro del plazo de cinco días contados desde que se encuentre ejecutoriada la sentencia.

Décimo Tercero: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Febrero del 2016, mes anterior a ocurridos los hechos, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

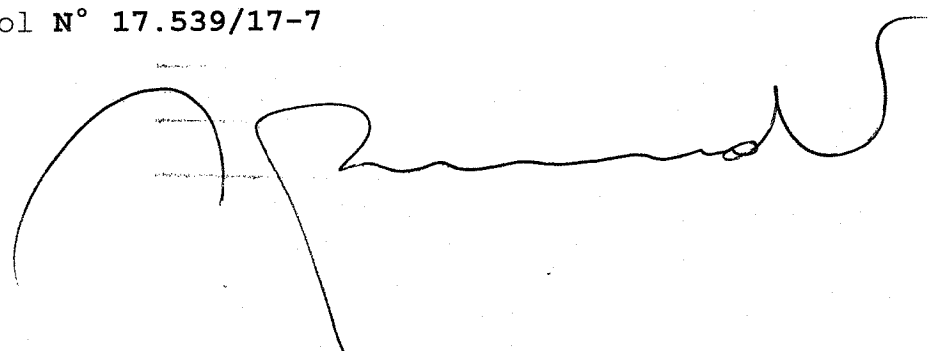
- a) Que, se condena a la **UNIVERSIDAD SANTO TOMAS, representada legalmente por doña SUSANA ROSAS BULBOA**, a pagar una multa de 10 U.T.M, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 12 y siguientes, por doña Inés Rosa Vásquez Rivera y se condena a la **UNIVERSIDAD SANTO TOMAS, representada legalmente por doña SUSANA ROSAS BULBOA**, a la devolución del dinero cancelado por concepto de matrícula como el pago de cualquier otra cuota que por estos hechos hubiere pagado como **daño material** y a la suma de \$ 1.500.000 por daño moral, ambas sumas reajustadas en la forma señalada en el Considerando Décimo Tercero del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, dentro del plazo de cinco días, contados desde que se encuentre ejecutoriada la sentencia, con costas.
- c) Deberá, además, dentro del mismo plazo, solicitar la eliminación de la deuda informada a Dicom.
- d) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- e) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Conto 7 ca - 45

f) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

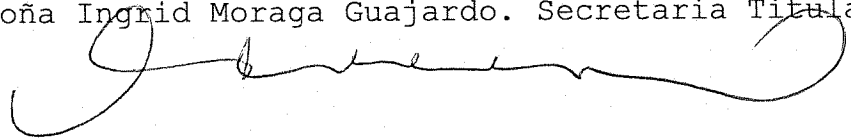
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 17.539/17-7



Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-





concepto de matrícula o de cualquier otra cuota por estos hechos resulta improcedente.

Constituyendo tal pago eventualmente daño emergente el mismo debe ser cierto y probado en el juicio respectivo.

En estos autos no ha existido prueba alguna que demuestre la efectividad de dicho pago y, por tanto, el mismo debe ser rechazado.

CUARTO: Que la circunstancia que la demandada haya informado a Dicom una deuda inexistente, trae aparejado la provocación de daño moral a la demandante. La inclusión de cualquier persona en el listado de deudores morosos o incumplidores de obligaciones comerciales tiene, pública y notoriamente, consecuencias directas para el crédito y la fama de quien allí es incluido y, por tanto, cuando se hace dicha inclusión, como en este caso, de manera indebida ello necesariamente afecta intereses extrapatrimoniales de quien se ve expuesto el cual, consiguientemente debe ser reparado por su autor.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA**, sin costas del recurso, la sentencia de fecha diecinueve de marzo del año dos mil dieciocho, escrita a fs. 42 y siguientes en cuanto dispuso la devolución del dinero cancelado por concepto de matrícula y el pago de cualquier otra cuota que por estos hechos se hubiere realizado y, en su lugar, se dispone que se rechaza la demanda por daño material.

Se confirma en lo demás apelado la referida sentencia y cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvase.

Rol 85-2018 (PL)

D
M
F

QYXGDYLYZ

Novena ochos 98



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

Antofagasta, a uno de agosto de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada y, se tiene además, presente:

PRIMERO: Que no puede ser aceptado el argumento de la denunciada en orden que a la época de la configuración de la infracción las partes no eran proveedoras y consumidoras.

No ha existido controversia en orden a que se vincularon por un contrato de prestación de servicios educacionales, específicamente la realización de un programa de magister.

Si bien es cierto, que existió acuerdo para resciliar el mismo, precisamente por la actitud negligente de la denunciada, la misma no cumplió sus efectos, en la medida que le fue requerido el pago por prestación de servicios no realizados.

De esta forma es la vinculación contractual la que origina las obligaciones de la denunciada y el incumplimiento de lo acordado en orden a poner término a la misma la que constituye la negligencia sobre la cual se estructura su responsabilidad.

Por último, debe señalarse que no se ha discutido en esta sede la calificación de la infracción efectuada por el sentenciador ni su aplicación a la denunciada.

SEGUNDO: Que tampoco es efectivo que el tribunal construya un apercibimiento no establecido en la ley.

Ha determinado la existencia de la vinculación contractual y de la infracción sobre la base de la prueba rendida por la demandante añadiendo que la denunciada no rindió prueba. Tal cuestión por cierto que debe ser considerada al momento de valorar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y como tal no constituye infracción al onus probandi ni tiene la pretensión de ser un apercibimiento no establecido en la ley.

TERCERO: Que la circunstancia que el tribunal dispusiera la eventual devolución de sumas pagadas por



naventoy more - 99

ADICIONAL
DE CHILE
SANTO DOMINGO

or esto
mergent
ctivo.
yuna qu
el mism
ada haya
ejado la
sion de
rosos c
blica y
co y la
se hace
da ello
le quien
reparado
más lo
digo de
rso, la
dos mil
puso la
ícula y
chos se
rechaza
eferida

Dinko Antonio Franulic Cetinic
Ministro
Fecha: 01/08/2018 13:10:12

Myriam del Carmen Urbina Peran
Ministro
Fecha: 01/08/2018 13:10:13

Jasna Katy Pavlich Nunez
Ministro
Fecha: 01/08/2018 13:10:14

ZYJXGDYLYZ

ZYJXGDYLYZ



