

La Florida, seis de agosto de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 1, rola copia de cédula de identidad de la denunciante.

A fojas 2, rola contrato suscrito entre SEPÚLVEDA ALARCÓN y CETI LTDA.

A fojas 3, rola copia de boleta N° 93349 y de comprobante de pago en cuotas.

A fojas 4 a 7, rolan copias de correos electrónicos de fecha 30 de mayo de 2017 a Wall Street Institute.

A fojas 8 y 9, rolan copias de correos electrónicos enviados por el SERVICIO NACIONAL DE LOS CONSUMIDORES.

A fojas 10 a 15, rola publicidad de la proveedora denunciada.

A fojas 16, rola denuncia deducida por MARÍA EUGENIA SEPÚLVEDA ALARCÓN, Educadora de Párvulos, domiciliada en calle Quebrada Las Quiscas 02525, Puente Alto, en contra de CETI LTDA., representada para estos efectos por PRISCILA CONCEICAO DE FIGUEIREDO, ambas domiciliadas en Avenida Vicuña Mackenna 6988, La Florida, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que con fecha 15 de marzo de 2017, contrató con la denunciada un curso de inglés de 14 meses por la suma de \$1.300.502.-, el que incluía clases personalizadas, plataforma multimedia, flexibilidad horaria, certificación de respaldo, aprendizaje garantizado, entre otras cosas, sin embargo, si bien al momento de realizar la contratación le manifestó a la ejecutiva su horario laboral para coordinar las clases y encuentros correspondientes, al agendar los plazos entre una y otra eran demasiados extensos, de forma que en el plazo de dos meses solo pudo tomar dos clases y dos encuentros, además se le indicó que la institución contaba con disponibilidad toda la semana y flexibilidad horaria para tomar clase, lo que no se verificó, no se le indica que contaba con derecho a retracto y obviamente tampoco su plazo. Solicita aplicación de multa y dejar sin efecto el contrato suscrito.

A fojas 20, rola declaración prestada por SEPÚLVEDA ALARCÓN, quien expone su versión de los hechos.

A fojas 22, rola declaración indagatoria prestada por escrito agregada por la parte denunciada.

A fojas 26, rola documento acompañado por la parte denunciada.



A fojas 29 a 31, rola copia de mandato judicial conferido por CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA a la abogada MARÍA CORTEZ ALVAREZ.

A fojas 33, rola contestación de denuncia por parte de CETI LTDA.

A fojas 36, rola copia de contrato suscrito entre MUÑOZ DONOSO y CETI LTDA. presentada por CETI LTDA.

A fojas 37, rola copia de boleta N° 93349 emitida con fecha 15 de marzo de 2017 acompañada por CETI LTDA..

A fojas 38, rola copia ficha de alumno de SEPÚLVEDA ALARCÓN presentada por CETI LTDA.

A fojas 40 a 44, rola copia de Student Progress Record agregada por CETI LTDA.

A fojas 45 a 47, rola informe de cheques de cobranzas presentada por CETI LTDA.

A fojas 49, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte denunciante de SEPÚLVEDA ALARCÓN, y de la parte denunciada de CETI LTDA., representada por la abogada MARIA LORETO VELOSO CALDERÓN. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

A fojas 49 a 52, rola prueba testimonial presentada por la parte de SEPÚLEVDA ALARCÓN.

A fojas 57, quedaron estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1º) Que la presente causa se inicia con denuncia deducida a fojas 1 por SEPÚLVEDA ALARCÓN en contra de CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que contrató los servicios de la proveedora denunciada con fecha 15 de marzo de 2017, sin embargo ella no ha cumplido con los servicios ofrecidos en cuanto a flexibilidad horaria, información de uso de garantía, entre otras cosas.

2º) Que la parte de CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA contesta a fojas 33, solicitando se rechace la denuncia interpuesta, señalando que la empresa ha cumplido cabalmente todas las obligaciones contraídas, manteniendo a disposición de SEPÚLVEDA ALARCÓN todos los medios personales y materiales a los que comprometió, siendo precisamente el denunciante quien no hizo uso de las plataformas ofrecidas, ingresando a las lecciones interactivas solo ocho veces, avanzando solo tres unidades entre el 27 de marzo al 28 de mayo, ambas del 2017.



3º) Que para acreditar sus dichos, la parte denunciante, acompañó los documentos de fojas 1 a 15.

4º) Que la tacha deducida a fojas 49 por la parte de CETI LTDA. será acogida, por cuanto se encuentra acreditado, mediante los propios dichos del testigo, que éste es cónyuge de la denunciante, configurándose la causal del N° 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, de modo que su testimonio no será considerado.

5º) Asimismo, la tacha interpuesta a fojas 51 también será acogida, toda vez que la propia testigo PATRICIA CAROLINA BARRA VALENZUELA reconoce tener amistad con la denunciada desde hace más de veinte años, restándole imparcialidad, por lo que su declaración tampoco será considerada.

6º) Que se encuentra acreditado mediante documentos de fojas 1 y 36, y presentaciones de ambas partes de fojas 16 y 33, que ambas partes celebraron un contrato de prestación de servicios mediante el cual la proveedora se obligaba a poner a disposición del alumno, en este caso, SEPÚLVEDA ALARCÓN, medios personales y materiales para el aprendizaje del inglés por un periodo de 14 meses por la suma de \$1.300.502.-, suma que fue documentada, pagándose solo el primer cheque.

7º) Que la parte de CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA acredita mediante documento presentado a fojas 40 a 42, no objetado, el denunciante entró a tal plataforma solo con fechas 27 de marzo, 04, 06, 22 y 26 de abril, 01, 02 y 28 de mayo, todos del 2017.

8º) Asimismo, la parte denunciante señala no haber podido agendar encuentros (evaluaciones presenciales), pero a fojas 43 se agrega documento no objetado que indica que el denunciante no concurrió ni el 05 ni 29 de mayo de 2017.

9º) Que, por lo tanto, este sentenciador estima que no se ha logrado acreditar en autos el incumplimiento por parte de CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA en esta parte.

10º) Que tampoco existe infracción por parte de la denunciada en cuanto no haber informado el derecho de retracto, toda vez que el artículo 12 A de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores exige que se trate de contratos celebrados por medios electrónicos y en aquéllos que se aceptare una oferta a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, circunstancia que no concurre en autos.

11º) Que, por otro lado, se encuentra acreditado que con fecha 30 de mayo de 2017, SEPÚLVEDA ALARCÓN solicitó vía correo electrónico el término anticipado del contrato suscrito con fecha 15 de marzo de 2017, el que fue reiterado con fecha 02 de junio de 2017, y del que no tuvo respuesta alguna.



12º) Que, a juicio de esta Magistratura, la proveedora no puede pretender mantener cautivo al denunciante por todo el tiempo que falte para que termine el contrato para el solo efecto de cobrar las mensualidades acordadas, sobre todo considerando que SEPÚLVEDA ALARCÓN ya ha manifestado su voluntad de no proseguir con el curso en los meses que restan. En aquello habría un evidente enriquecimiento sin causa que no es posible aceptar.

13º) Que el solo hecho de mantener a disposición los medios personales y materiales, no resulta ser una justificación suficiente para mantener vigente un contrato, debiendo CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA haber puesto fin al mismo.

14º) Que la cláusula que establece la imposibilidad del alumno (MUÑOZ DONOSO) de obtener devolución alguna, no obstante expresar la intención de no perseverar en el contrato, tiene el carácter de abusiva, puesto que lo obliga a seguir pagando por un servicio que no será utilizado. Lo anterior atenta contra las exigencias de buena fe, en perjuicio del consumidor.

15º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador concluir que CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA cometió infracción a la letra g) del artículo 16 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que será sancionada de acuerdo al artículo 24 de la misma Norma.

16º) Que atendido lo expresado precedentemente, se ordena a la denunciada a poner fin al contrato celebrado con SEPÚLVEDA ALARCÓN, debiendo hacer devolución de los documentos de pago que digan relación con él, a excepción de aquellos meses que fueron efectivamente utilizados por el Consumidor, esto es, abril y mayo de 2017, los que SEPÚLVEDA ALARCÓN debe pagar.

17º) Que ha quedado en evidencia que los cheques dejados en parte de pago no solo se refieren al contrato suscrito por SEPÚLVEDA ALARCÓN, si no también se relacionan con el contrato celebrado con JAVIER MUÑOZ DONOSO, de modo que tales cheques deben ser reemplazados por otros que tengan por objeto pagar por el curso contratado por éste.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 16 g), 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

SE RESUELVE:

Ha lugar a la denuncia de fojas 16 y, en consecuencia, se condena a CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA, representada para estos efectos por PRISCILA CONCEICAO DE FIGUEIREDO, ya individualizada, a pagar una multa a beneficio fiscal de 3 (tres) U.T.M., por infringir el artículo 20 de la Ley 19.496.



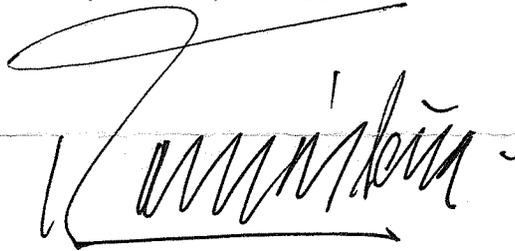
Se ordena a CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA, representada para estos efectos por PRISCILA CONCEICAO DE FIGUEIREDO, a hacer devolución de los documentos dejados en parte de pago, a excepción de aquellos meses que efectivamente utilizó los servicios de la proveedora, previo reemplazo de dichos documentos por otros de igual naturaleza que tengan por finalidad pagar el contrato suscrito con JAVIER MUÑOZ DONOSO, en un plazo de 30 (treinta) días desde que el presente fallo se encuentre ejecutoriado.

Si la multa impuesta no fuere pagado dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio, contemplados en el artículo 23 de la Ley 18.287, en contra de la representante de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 19.271-2.017/J.E.



Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.CGV

