

La Florida, tres de julio de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

A fojas 1, rola denuncia deducida por JAVIER IGNACIO MUÑOZ DONOSO, Ingeniero en Conectividad y Redes, domiciliado 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 4, rola contrato suscrito entre MUÑOZ DONOSO y CETI LTDA.

A fojas 5, rola boleta N° 93350 de fecha 15 de marzo de 2017.

A fojas 6 a 8, rola correo electrónico enviado por MUÑOZ DONOSO a WALL STREET INSTITUTE (CETI LTDA.).

A fojas 9, rola correo enviado por SERNAC a MUÑOZ DONOSO de fecha 16 de junio de 2017.

A fojas 10, rola correo enviado por SERNAC a MUÑOZ DONOSO de fecha 28 de junio de 2017.

A fojas 11 a 16, rola publicidad de la proveedora denunciada.

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

A fojas 28, rola copia de mandato judicial conferido por CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA a la abogada MARIA FERNANDA CORTEZ ALVAREZ.

A fojas 31, rola documento acompañado por la parte denunciada.

A fojas 39, rola contestación de denuncia y demanda civil por parte de CETI LTDA.

A fojas 42, rola copia de contrato suscrito entre MUÑOZ DONOSO y CETI LTDA. presentada por CETI LTDA.

A fojas 43, rola copia de boleta N° 93350 emitida con fecha 15 de marzo de 2017 acompañada por CETI LTDA..

A fojas 44, rola copia ficha de alumno de MUÑOZ DONOSO presentada por CETI LTDA.

A fojas 45, rola copia de Student Progress Profile agregada por CETI LTDA.

A fojas 46 a 50, rola copia de Student Study Record acompañada por CETI LTDA.

A fojas 51 a 53, rola informe de cheques de cobranzas presentada por CETI LTDA.

A fojas 54, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de la parte denunciante de MUÑOZ DONOSO, 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 54 a 56, rola prueba testimonial presentada por la parte de MUÑOZ DONOSO.

A fojas 59, quedaron estos autos para dictar sentencia.

**CONSIDERANDO:**

1º) Que la presente causa se inicia con denuncia deducida a fojas 1 por MUÑOZ DONOSO 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 22 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 39, solicitando se rechace la denuncia interpuesta, señalando que la empresa ha cumplido cabalmente todas las obligaciones contraídas, manteniendo a disposición de MUÑOZ DONOSO 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 4 a 16, además, presentó en parte de prueba, la declaración de dos testigos, MARÍA EUGENIA SEPÚLVEDA ALARCÓN a fojas 54 y PATRICIA CAROLINA BARRA VALENZUELA a fojas 55. La testigo SEPÚLVEDA ALARCÓN afirma en su declaración que a MUÑOZ DONOSO no se le informa que tiene derecho a retracto de diez días. Le indican que habría disponibilidad de clases todos los días, lo que fue efectivo. Agrega que el denunciante dio cumplimiento al contrato en cuanto dio uso diariamente a la plataforma de internet, lo que le consta puesto que lo hacían juntos. El tiempo de duración del ingreso diario era de 30 minutos a dos horas, dependiendo del módulo.

4º) Que la testigo BARRA VALENZUELA afirma que el denunciante dio cumplimiento al contrato al pagar una cantidad de dinero, al tratar de agendar las clases sin obtener respuesta positiva de la empresa. Sabe que MUÑOZ DONOSO ingresó a la plataforma, pero no lo sabe de forma concreta.

5º) Que se encuentra acreditado mediante documentos de fojas 4 y 42, y presentaciones de ambas partes de fojas 1 y 39, 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, MUÑOZ DONOSO, 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.

6º) Que MUÑOZ DONOSO, mediante testigos de fojas 54 y 55, pretende acreditar que hizo uso de la plataforma multimedia en forma periódica, ingresando a ella diariamente, según testifica SEPÚLVEDA ALARCÓN a fojas 54, sin embargo, según consta en documento presentado por la contraria a fojas 46 a 48, 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.

7º) Asimismo, la parte denunciante señala no haber podido agendar encuentros (evaluaciones presenciales), pero a fojas 49 se agrega documento no objetado que indica que el denunciante no concurrió ni el 05 ni 29 de mayo de 2017.

8º) 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.

9º) 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.

10º) Que, por otro lado, se encuentra acreditado que con fecha 30 de mayo de 2017, MUÑOZ DONOSO 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.

11º) 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 MUÑOZ DONOSO 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.

12º) 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.

13º) Que la cláusula que establece la imposibilidad del alumno (MUÑOZ DONOSO) de obtener devolución alguna tiene el carácter de abusiva, no obstante expresar la intención de no perseverar en el contrato, obligándolo a seguir pagando por un servicio que no será utilizado. Lo anterior atenta contra las exigencias de buena fe, en perjuicio del consumidor.

14º) 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.

15º) Que atendido lo expresado precedentemente, se ordena a la denunciada a poner fin al contrato celebrado con MUÑOZ DONOSO, 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 MUÑOZ DONOSO debe pagar.

16º) Que ha quedado en evidencia que los cheques dejados en parte de pago no solo se refieren al contrato suscrito por MUÑOZ DONOSO, si no también se relacionan con el contrato celebrado con MARÍA SEPÚLVEDA ALARCÓN, de modo que tales cheques deben ser reemplazados por otros que tengan por objeto pagar por el curso contratado por ésta.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículos 14 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 1 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.

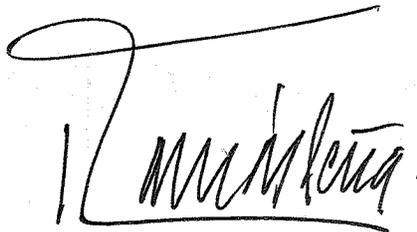
Se ordena a CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DE INGLÉS LIMITADA, representada para estos efectos por PRISCILA CONCEICAO DE FIGUEIREDO, a hacer devolución de los documentos dejados en parte de pago, a excepción de aquellos meses que efectivamente utilizó los servicios de la proveedora, previo reemplazo de dichos documentos por otros de igual naturaleza que tengan por finalidad pagar el contrato suscrito con MARÍA SEPÚLVEDA ALARCÓN, 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 N° 18.529-2.017/L.N.



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

