

**CHILLAN, tres de Mayo de dos mil diecinueve
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 12 y siguientes, **CRISTIAN ALFREDO OTTO PANTOJA**, cédula de identidad N° 17959.106-5, guía turístico, domiciliado en Población Victoria Camino San Dionisio casa B, comuna de Colbún, deduce denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la **CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA**, rol único tributario N° 71.541.900-9, representada al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso 1° y 50 del cuerpo legal citado por **RICARDO ANSELMO BOCAZ SEPULVEDA**, cédula de identidad N° 10.652.354-1, en su calidad de Vicerrector, ambos con domicilio para estos efectos en Panamericana Norte N° 3651, comuna de Chillán, fundadas en que habiendo celebrado contrato de prestación de servicios educacionales con la Universidad querellada, a fin de cursar la carrera de Psicología, en el periodo académico del año 2018, en la sede de Chillán, en horario vespertino, para lo cual pagó el arancel anual, mediante el giro de diez cheques los cuales estaban a nombre de Constanza Lara Sepúlveda, pagaderos desde el mes de abril a enero de 2019, por la suma de \$ 191.280.-, cada uno de ellos. Señala que debido a motivos personales y laborales, no le fue posible continuar con el año académico, otorgándosele por parte de la casa de estudio mediante la resolución N° 017-2018 de fecha de 21 de junio de 2018, la autorización para el retiro voluntario de la carrera y a su vez la anulación de los últimos cinco cheques girados desde la serie N° 3282199 al N° 3282203, correspondientes a los pagos de los meses de septiembre de 2018 a enero

de 2019. Posteriormente, la titular de los cheques, se percató que el documento del mes de septiembre, había sido cobrado, por lo que dedujo reclamado en la oficina de Finanzas de la Universidad, donde le manifestaron que solucionarían la situación, devolviéndole el dinero y cuatro cheques restantes a la brevedad, lo que no ocurrió así, pues en forma sucesiva se cobraron todos los cheques, sin que hasta la fecha la Universidad le dé repuesta ni mucho menos le haya reembolsado los dineros cobrados, viéndose en la obligación de deducir las presentes acciones. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3° letra b), e), 12, 23, y 24 de la Ley N° 19.496, y demás pertinentes, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en la Ley, y a las sumas de \$ 382.560.-, por concepto de daño patrimonial, y la suma de \$ 3.000.000.-, por concepto del daño moral que ha sufrido, pues ha tenido un sin número de repercusiones en su salud, dado la preocupación constante que esta situación le ha generado.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 59, notificadas las partes se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado por el tribunal, con la asistencia del querellante y demandante civil de **CRISTIAN ALFREDO OTTO PANTOJA**, y de la apoderada de la querellada y demandada civil de la **CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA**, abogada, **CARMEN ANDREA PINO CORDERO**, y en el que el primero, ratifica sus acciones deducidas a fs. 12 y siguientes, en todas y cada una de sus partes, con costas.-

Por su parte, la apoderada de la querellada y demandada civil contesta mediante minuta escrita que se agrega a fs. 26 y siguientes., y en la cual

solicita el completo y total rechazo de ambas acciones, con expresa condenación en costas, en atención a las consideraciones de hecho y los fundamentos de derecho expuestos en su libelo de contestación, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo al efecto el querellante y demandante civil, **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando para ello los documentos acompañados de fs. 1 a 11 e incorpora además en la audiencia bajo el apercibimiento legal que corresponde, los que se agregan de fs. 32 a 37.-

Por su parte, la querellada y demandada civil ofrece **PRUEBA DOCUMENTAL**, acompañando bajo apercibimiento legal los documentos que se agregan de fs. 38 a 58 del proceso.-

CUARTO.- Que, a fs. 68 y siguientes, rola acta de audiencia de conciliación, la que no se produce, en que, sin bien el querellante y demandante civil reconoce que se le han pagado en su totalidad los cheques de marras, pero que respecto de los otros gastos en que incurrió por causa del actuar de la querellada no le han sido resarcidos, al igual que el daño moral que demanda. Por su parte la querellada acompaña comprobante de depósito efectuado en la cuenta del querellante por una valor total de \$ 573.840.-, que corresponde al daños patrimonial reclamado, encontrándose éste íntegramente pagado.-

QUINTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, en los hechos, el fundamento de la acción infraccional interpuesta por el actor, se funda en que habiendo celebrado contrato de

prestación de servicios educacionales con la Universidad querellada, a fin de cursar la carrera de Psicología, en el periodo académico del año 2018, en la sede de Chillán, en horario vespertino, para lo cual pagó el arancel anual, mediante el giro de diez cheques los cuales estaban a nombre de Constanza Lara Sepúlveda, pagaderos desde el mes de abril a enero de 2019, por la suma de \$ 191.280.-, cada uno de ellos. Señala que debido a motivos personales y laborales, no le fue posible continuar con el año académico, otorgándosele por parte de la casa de estudio mediante la resolución N° 017-2018 de fecha de 21 de junio de 2018, la autorización para el retiro voluntario de la carrera y a su vez decretó la anulación de los últimos cinco cheques girados desde la serie N° 3282199 al N° 3282203, correspondientes a los pagos de los meses de septiembre de 2018 a enero de 2019. Posteriormente, la titular de los cheques, se percató que el documento del mes de septiembre, había sido cobrado, por lo que él dedujo reclamo en la oficina de Finanzas de la Universidad, donde le manifestaron que solucionarían la situación, devolviéndole el dinero y cuatro cheques restantes a la brevedad, lo que no ocurrió así, pues en forma sucesiva se cobraron todos los cheques, sin que hasta la fecha la Universidad le dé repuesta ni mucho menos le haya reembolsado los dineros cobrados, viéndose en la obligación de deducir las presentes acciones. Por lo que solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en la Ley, y a las sumas de \$ 382.560.-, por concepto de daño patrimonial, y la suma de \$ 3.000.000.-, por concepto del daño moral que ha sufrido, pues ha tenido un sin número de repercusiones en salud dado la preocupación constante que esta situación le ha generado.-

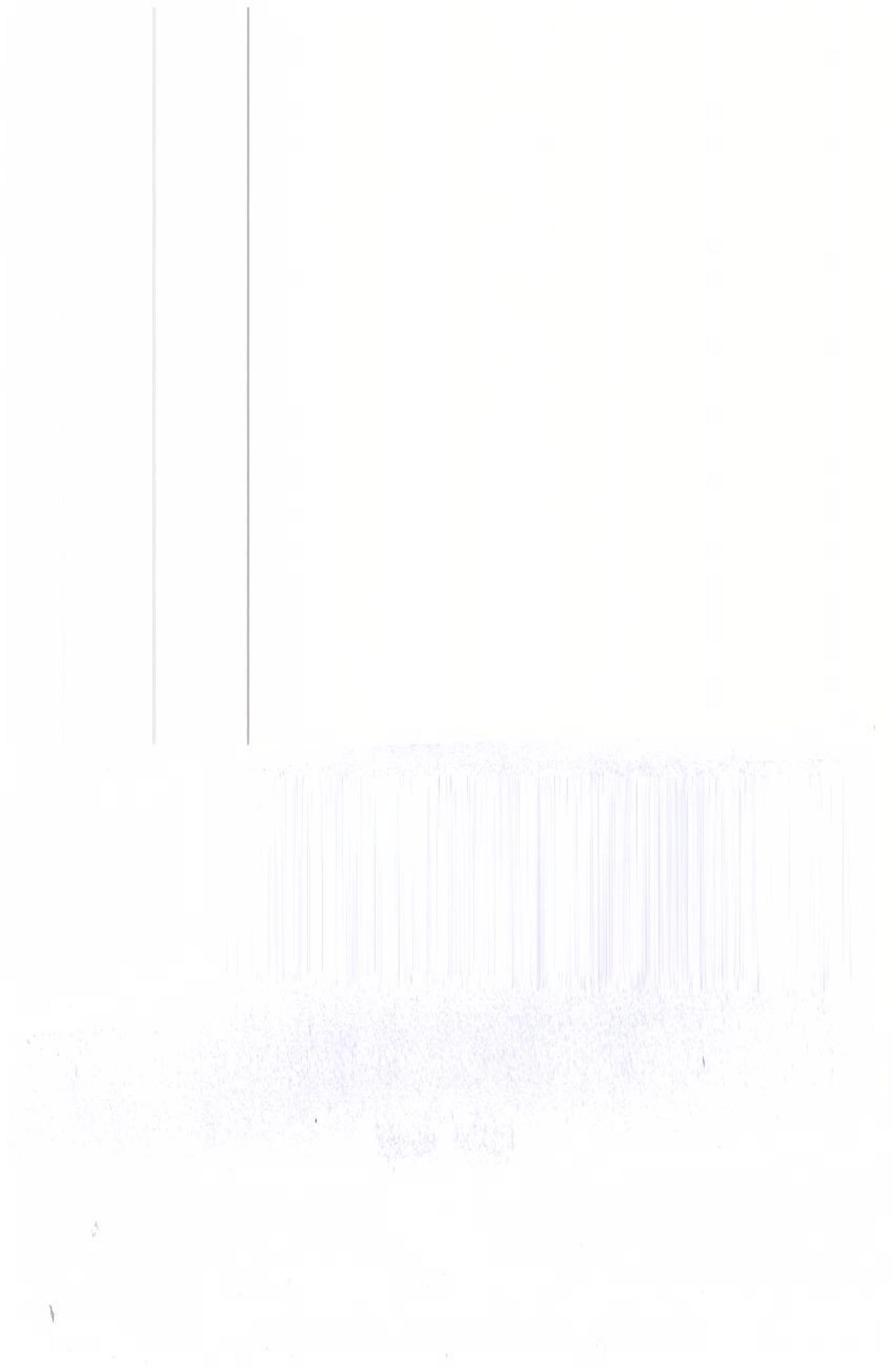
SEGUNDO.- Que, la Universidad querellada a fs. 26 y siguientes, fundamenta su defensa, haciendo una relación distinta de la situación denunciada, sosteniendo la inexactitud de los hechos expuestos y que la denuncia, es improcedente por la falta de responsabilidad infraccional de su parte, y de consiguiente de los daños demandados. En efecto señala que es efectivo que el actor ingreso a estudiar en marzo del 2018 a estudiar la carrera de Psicología, pagando un arancel anual por medio de diez cheques de \$ 191.280.- cada uno de la cuenta corriente de Constanza Lara Sepúlveda, y que posteriormente a su ingreso solicitó el retiro por problemas personales, lo que le fue autorizado junto con anulación de cinco de los cheques girados. No obstante existió una tardanza involuntaria en la devolución de los documentos, dado que fueron factorizados, demorándose más de lo previsto dicha devolución, lo que reconoce causó molestias e incomodidad al estudiante, disponiéndose al 30 de enero de 2019, la entrega de los últimos tres cheques en la unidad de normalización de la sede Chillán de la Universidad desde el 08 de febrero de 2019, dado que el valor de los dos primeros cheques a devolver, se depositó en la cuenta del demandante en el Banco del Estado, los días 27 de noviembre de 2018 y 25 de enero de 2019, respectivamente. Termina sosteniendo la parte denunciada que, al no existir responsabilidad infraccional, no puede prosperar la demanda civil interpuesta.-

TERCERO.- Que, la parte denunciante acompaña a fs. 1, resolución de fecha 21 de junio de 2018, que autoriza su retiro voluntario de la carrera de psicología, ordenándose la devolución de cinco cheques desde el N° 32822199 al N° 3282203, cada uno por la suma de \$ 191.280.-, con vencimiento del 01 de septiembre de 2018 al 01 de enero de 2019; a fs. 2, resolución interna de la Universidad que detalla el total a devolver por la anulación de los cheques, por un total de \$ 956.400.-; a fs. 4, el listado de

los cheques a devolver; a fs. 5, reclamo ante el Sernac de fecha 02 de octubre de 2018; a fs. 6, carta respuesta de la Universidad al Sernac; a fs. 7, nuevo reclamo ante Sernac con fecha 05 de Noviembre de 2018, por no cumplimiento de la resolución que ordena la anulación de los cheques; a fs. 8, respuesta del Sernac ante la falta de respuesta de la Universidad al segundo reclamo; a fs. 9, respuesta de la Universidad, anunciando que el 27 de noviembre de 2018, se materializará la devolución del monto de los cheques; a fs. 32, listado de los cinco cheques cobrados en el Banco BCI en la cuenta corriente de la titular Constanza Lara Sepúlveda; y de fs. 33 a 37, copia de los cinco cheques ya referidos. A su vez, la parte denunciada, acompaña a fs. 38 a 49, Contrato de Prestación de Servicios Educativos con la Universidad Pedro de Valdivia; y a fs. 50 y siguientes, resolución de pago de los cinco cheques girados a nombre de la Universidad; y a fs. 67, constancia del último depósito hecho en la cuenta rut del demandante efectuado por la Universidad por la suma de \$ 573.840.- el 04 de marzo de 2019, correspondiente a los tres últimos cheques anulados.-

CUARTO.- Que, en cuanto al fondo del hecho denunciado, corresponde determinar si la Universidad Pedro de Valdivia, actuó de manera negligente al pagar no anular y devolver oportunamente los cinco cheques, cuyo listado rola a fs. 4, en circunstancias que se había firmado por el Líder de Servicio de dicha Universidad, la resolución de fs. 1 y 2, o por el contrario, y atendido a que se había autorizado al denunciante el retiro voluntario de la carrera de Psicología, la demora en anular los cheques que se encontraban factorizados, fue una tardanza involuntaria de la denunciada.-

QUINTO.- Que, es un hecho no controvertido y que se encuentra suficientemente acreditado, la resolución que autoriza el retiro voluntario de la Universidad del demandante y la orden de anular los cinco cheques que giró para el pago del arancel de la carrera de Psicología, que rola a fs. 1



y 2, de fecha 21 de junio de 2018, y que sin embargo, como rola a fs. 32, esos cinco documentos fueron cobrados en el Banco BCI, a las fechas de su vencimiento, estos, es, 03 de septiembre, 01 de octubre, 05 de noviembre y 03 de diciembre de 2018, y 02 de enero de 2019, con lo que se acredita que la Universidad no cumplió con lo resuelto, debiendo el actor recurrir primero al Sernac, ante el cual la denunciada se comprometió en la comunicación de fs. 9, que el 27 de noviembre de 2018, se le devolvería el total del dinero por los cheque cobrados, lo que no realizó la Universidad sino hasta el 04 de marzo de 2019, como consta del depósito de fs. 67. Todo lo anterior, es decir, el no cumplimiento de la resolución de fs. 1 y del compromiso de fs. 9, en que la misma denunciada se fijó el plazo del día 27 de noviembre de 2018, obligó al actor a entablar el libelo dos días después, con el consiguiente desgaste emocional y físico que este le involucró. No cabe duda en consecuencia, que el actuar de la denunciada constituye una deficiencia en el otorgamiento de un servicio de calidad y seguridad que debe prestar un establecimiento universitario, en beneficio de sus alumnos y ex alumnos.-

SEXTO.- Que, a pesar de que la parte denunciada acreditó la devolución tardía del total de los cheques, en efecto, la resolución de fs. 1 tiene fecha 21 de junio de 2018 y recién después de más de ocho meses, se le devolvió la suma que correspondía a todos los cheques anulados, ello resulta irrelevante para eximir a la Universidad denunciada.-

SEPTIMO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que efectivamente existe responsabilidad infraccional de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra d), y 23 de la Ley N° 19.496, de la denunciada, atendido las características del servicio que ofrece a sus alumnos y ex alumnos, por el

que se encuentra obligado a adoptar las medidas necesarias para darles seguridad a estos, en todos sus trámites académicos y económicos, como el caso de marras.-

OCTAVO.- Que, el hecho de interponer una demanda civil indemnizatoria, como resultado de una conducta infraccional de la Universidad denunciada, corresponde al ejercicio de un derecho que la misma Ley N° 19.496 contempla en el artículo 3 letra e), y por lo mismo proceder indemnizar el daño, en este caso sólo el daño moral, dado que el patrimonial fue resarcido en su totalidad. Las molestias, demoras, trámites e incomodidades que sufrió el actor, y que la propia defensa de la Universidad reconoce, que lo llevaron durante más de ocho meses a estar pendiente de la anulación y después de la devolución del monto de los cheques que fueron efectivamente cobrados, que por lo demás eran de una tercera persona, titular de la cuenta corriente en el Banco BCI, que le facilitó los documentos, a la cual, el actor debió pagar dichos cheques cuando se cobraban, lo que naturalmente aumentó su nivel de angustia y preocupación, se estima prudencialmente en la suma de \$ 500.000.-, el que debe ser resarcido por la parte demandada.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 d) y e), 12, 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que, se hace lugar, a la denuncia de lo principal de fs. 12 y siguientes, por **CRISTIAN ALFREDO OTTO PANTOJA**, cédula de identidad N° 17959.106-5, guía turístico, domiciliado en Población Victoria Camino San Dionisio casa B, comuna de Colbún, en contra de la **CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA**, rol único tributario N° 71.541.900-9, representada por **RICARDO ANSELMO BOCAZ SEPULVEDA**, cédula de identidad N° 10.652.354-1, en su calidad de Vicerrector, ambos con

domicilio para estos efectos en Panamericana Norte N° 3651, comuna de Chillán, y se le condena al pago de una multa de **TRES U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir quince días de reclusión nocturna, su representante legal, con costas.-

2.- Que, **se da lugar**, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 12 y siguientes, por **CRISTIAN ALFREDO OTTO PANTOJA**, cédula de identidad N° 17959.106-5, guía turístico, domiciliado en Población Victoria Camino San Dionisio casa B, comuna de Colbún, en contra de la **CORPORACION UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA**, rol único tributario N° 71.541.900-9, representada por **RICARDO ANSELMO BOCAZ SEPULVEDA**, cédula de identidad N° 10.652.354-1, en su calidad de Vicerrector, ambos con domicilio para estos efectos en Panamericana Norte N° 3651, comuna de Chillán, sólo en cuanto se le condena a pagar al demandante, la suma de **\$ 500.000.-**, como indemnización por daño moral, cantidad que deberá reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, sin costas, por no haber sido totalmente vencido.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don **IGNACIO MARIN CORREA**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la Secretaria Abogado del Tribunal, **MARIELA DAZA MERMOURD.**-