



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 622

SANTIAGO, 18 DE JULIO 2022

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE LOS PROVEEDORES CEPECH SpA Y PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, APERTURADO CONFORME A RESOLUCIÓN EXENTA N° 03/2022.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Para La Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### CONSIDERANDO:

**1°.** Que, el objetivo del procedimiento voluntario colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante Procedimiento Voluntario Colectivo o PVC), es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2°.** Que, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso.

**3°.** Que, con fecha **04 de enero del 2022**, este Servicio dictó la **Resolución Exenta N°03** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con **CEPECH SpA** y **PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA** (en adelante e indistintamente, los proveedores), a fin de solucionar a través de dicha herramienta, los eventuales incumplimientos advertidos por el SERNAC respecto, por una parte, de los deberes y obligaciones de los proveedores citados en relación a la falta de información efectiva y oportuna a los consumidores en el marco de adecuaciones en los contratos de prestación de servicios relacionados con programas de apoyo al rendimiento escolar y de preparación para la prueba de admisión universitaria y, por otra, del deber de requerir el consentimiento a cada consumidor en orden a preservar o desistirse de los señalados contratos restringiendo, de esa forma, el término de la relación contractual, sujetándola a la existencia de determinadas situaciones y a la acreditación que, de éstas, deba hacer el estudiante o su apoderado.

Lo anterior, entre otros eventuales incumplimientos asociados al cambio de modalidad del servicio prestado en contexto de pandemia provocada por Coronavirus (Covid 19), detallados en el citado acto administrativo, el que para todos los efectos legales y procesales pertinentes se da por reproducido, todo lo cual, constituiría una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores de acuerdo a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante sólo la ley 19.496).

**4°.** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, ambos proveedores antes individualizados, con **fecha 20 de enero de 2022**, manifestaron por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

**5°.** Que, con fecha **28 de enero de 2022**, el **SERNAC** y los proveedores, iniciaron la etapa de audiencias conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de los proveedores, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.

**6°.** Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la Ley N° 19.496 esta Subdirección, con fecha **2 de febrero de 2022** y, de acuerdo a la materia y características del caso descritas en el considerando 3° precedente, requirió diversos antecedentes al proveedor en orden a determinar, entre otros, el monto de las compensaciones o restituciones que procedieren,





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

como asimismo, la determinación del eventual universo de consumidores afectados y perjuicio sufrido por los mismos. Adicionalmente, se solicitaron los contratos de adhesión a los proveedores, relativos a la prestación de servicios suscritos con los alumnos y, aquello referente a los programas ofrecidos, con la finalidad de revisar ciertas cláusulas relacionadas con la materia que dio origen al PVC, en tanto se encontrarían desajustadas a la normativa protectora de los consumidores. .

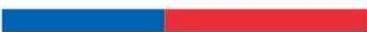
**7°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 355 del 18 de abril de 2022** de este origen, se prorrogó de oficio, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, contados desde el vencimiento del plazo original del presente procedimiento.

**8°.** Que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo y en un marco de negociación, ésta Subdirección recepcionó los antecedentes requeridos y las propuestas de solución formuladas por los proveedores, las que, analizadas en su mérito, y sobre la base del mandato que el legislador dispone en el artículo 54 P de la LDPC, resultaron ser insuficientes del punto de vista cualitativo y cuantitativo, con miras a abordar los hechos y materia objeto del PVC, a la luz de criterios como el de universalidad, proporcionalidad e indemnidad del consumidor.

**9°.** Que, todo lo señalado en el considerando anterior, fue oportunamente representado al proveedor, haciéndole presente la necesidad de ajustar ciertos y determinados conceptos de su propuesta de solución. En ese sentido, se les solicitó, entre otros, incorporar al universo total de consumidores beneficiados por un eventual Acuerdo, a todos aquellos consumidores que, sin solicitarles su consentimiento, fueron cambiados de modalidad - de presencial a virtual (*online*)- para los programas de estudio del año 2020, y que se vieron afectados por los hechos descritos en el considerando 3° precedente, señalándoles sobre este punto, la necesidad de establecer a su respecto, un monto compensatorio que revista el carácter de proporcional para efectos de regular el aspecto económico en un eventual Acuerdo.

**10°.** Que, asimismo, dentro del plazo de tramitación del presente procedimiento, se les hizo presente la necesidad de ajustar determinadas cláusulas de sus contratos de adhesión en conformidad a criterios objetivos trasladados por este Servicio, y de esa manera abordar aspectos asociados al cese de la conducta que pudiera haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Todo lo señalado precedentemente, con miras a dar cumplimiento, tanto a los requisitos contemplados en el artículo 54 P de la Ley 19.496, como a los





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

principios **de universalidad e indemnidad del consumidor**, explícitamente consagrados en el artículo 54 H inciso 1° del mismo cuerpo legal y, en el artículo 1° N°1 del Reglamento contenido en el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo.

**11°.** Es así, que para este órgano del estado, resultan ser aspectos de singular relevancia que deben considerarse para motivar la decisión que se contiene en el presente acto administrativo, aquello señalado precedentemente. En primer lugar, en relación al monto compensatorio que le correspondería a cada uno de los consumidores que conforman el universo que debiera resultar beneficiado en el marco del presente Procedimiento en función de principios como el de proporcionalidad y universalidad. Y, en segundo lugar, aquello relacionado con el ajuste de determinadas cláusulas en el marco del cese de conducta. Resultando ser, en efecto, insuficiente la última propuesta de solución formulada por los proveedores en orden a abordar ambos aspectos, inhibiendo-en consecuencia- a esta Agencia del Estado a arribar a un Acuerdo en el sentido legal exigible en cumplimiento de los principios fundantes de los Procedimientos Voluntarios Colectivos y los derechos de los cuales los consumidores son titulares.

**12°.** Que, en consideración a lo expuesto en los considerandos precedentes, la propuesta de solución formulada por los proveedores se aleja en puntos esenciales cuya entidad, a juicio de esta repartición pública, no permite satisfacer adecuadamente los requisitos necesarios y suficientes para dar cumplimiento a los fines y objetivos de los Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Es así, que aceptar los términos de la propuesta de solución definitiva formulada por los proveedores **CEPECH SpA Y PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA**, implicaría dejar impedido a este Servicio Público de proceder con responsabilidad, eficacia y eficiencia, respecto de celebrar un eventual Acuerdo que contemple una solución integral en los términos exigidos por el legislador y que por tanto, contemple medidas de cese de conducta adecuadas y, asimismo, beneficie proporcionalmente a todos los consumidores afectados, integrando respecto de ellos, las compensaciones o restituciones que fueren procedentes. En consecuencia y, en relación a los aspectos ya expresados, existen entre el proveedor y el SERNAC, posturas que son actualmente irreconciliables, tanto en los hechos como en derecho.

**13°.** Que, a mayor abundamiento, y en lo que respecta a la propuesta de solución definitiva ofrecida por el proveedor en el marco del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, resultó ser insuficiente en sus términos en orden a satisfacer los aspectos contemplados en el artículo





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

54 P de la ley 19.496, particularmente, en aquello referido al cese de la conducta y aspectos compensatorios que, en la especie, afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**14°.** Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva, concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, lo que obliga a este Servicio a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores y de esa manera dar cumplimiento a la función pública encomendada.

**15°.** Que, el inciso final del artículo 54 J de la LDPC dispone: **"Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término"**. Asimismo, el Decreto N° 56 que aprobó el antes citado Reglamento, establece en su artículo 16 N° 2 letra a) **"El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:**

**2.- Término fracasado: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:**

**a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley 19.496 (...)"**.

**16°.** Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo prorrogado de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo llevado adelante, en definitiva, no se ha arribado a un Acuerdo con los proveedores **CEPECH SpA Y PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA**, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, según lo previene la norma antes citada.

**17°.** En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

### RESUELVO:

**1°.** **DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 03 de fecha 04 de enero de 2022** con los proveedores **CEPECH SpA y PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA**,





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

circunstancia que se certifica en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 54 J de la LDPC.

**2º. TÉNGASE PRESENTE,** que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**3º. NOTIFÍQUESE,** la presente resolución a los proveedores **CEPECH SpA** y **PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA**, mediante correo electrónico, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**DANIELA AGURTO GEOFFROY  
SUBDIRECTORA  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/mmb/meo

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete – SDPVC - Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2129237-8e3a98 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>

