



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **APRUEBA DICTAMEN SOBRE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN EDUCACIONAL BÁSICA Y MEDIA QUE RESUELVE SOLICITUD N° 6.587**

#### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 531**

**SANTIAGO, 20 DE JULIO 2021**

**VISTO:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la facultad del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, la Constitución Política de la República garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

4.- Que, a su vez, el artículo 58 letra j) confiere la facultad de reunir, elaborar y publicar información para facilitar a los consumidores un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 6.587.

6.- La "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales" aprobada por Resolución Exenta N° 950 de 29 de noviembre de 2019.

7.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

## RESUELVO:

**1. APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen sobre cumplimiento de contratos de prestación educacional básica y media que resuelve solicitud N° 6.587", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

### **DICTAMEN SOBRE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN EDUCACIONAL BÁSICA Y MEDIA QUE RESUELVE SOLICITUD N° 6587**

El Servicio Nacional del Consumidor ha recibido la Solicitud de Interpretación Administrativa N° 6.587 mediante la cual se consulta si los hechos que se exponen a continuación dan lugar al cobro de colegiatura.

#### **1. Antecedentes**

La solicitante requiere la interpretación de la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores (en adelante LPDC), que establece el derecho a la reparación e indemnización de daños en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Sostiene que un proveedor de servicios educacionales de enseñanza básica y media no estaría prestando, a la fecha de la solicitud, el servicio contratado. En este contexto, la solicitante consulta si un establecimiento educacional particular puede exigir el cobro de mensualidad.

#### **2. Interpretación Jurídica**

Sobre la cuestión jurídica sometida a nuestro pronunciamiento se sostiene que, conforme al criterio general establecido por este Servicio a raíz de los eventos excepcionales que afectan a nuestro país, los proveedores de servicios deben tomar las medidas necesarias para dar efectivo cumplimiento de sus obligaciones<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Criterio entregado a través de la Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales. Resolución Exenta N°950, de fecha 29 de noviembre de 2019. Disponible en: [https://www.sernac.cl/portal/618/articles-57936\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articles-57936_archivo_01.pdf)



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Cabe destacar que el contrato de prestación educacional aparece como un contrato complejo que involucra una serie de prestaciones propias y accesorias al sistema educativo; además de gozar de regulación especial así como también de organismos sectoriales que supervisan su cumplimiento.

De esta forma, el cumplimiento del contrato educacional dependerá de diversos factores. Entre ellos, conviene señalar que el contenido de los programas educacionales se conforma de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos en la Ley N° 20.370 (DFL N°2), que establece la Ley General de Educación no obstante ello, en lo que se refiere a los niveles de educación parvularia, básica y media, los establecimientos particulares pagados podrán presentar sus propios programas de educación autorizados de manera previa por la autoridad competente de conformidad con lo prescrito por los incisos quinto y siguientes del artículo 31 de la referida Ley N° 20.370.

Así, la forma en que se prestará el servicio educacional tanto en tiempo normales como en situación de pandemia, dependerá de los mecanismos que se propongan al efecto, los cuales deberán ser revisados y autorizados por el organismo competente de conformidad a la Ley.

Por su parte, los establecimientos educacionales tienen el deber de transparentar la administración de los servicios. De esta manera, debe informarse cómo la institución proveerá un proceso educativo en los términos que éste fue ofrecido e informar de manera clara el programa educativo adoptado.

En el mismo sentido, la interpretación de este servicio es la existencia de un deber transparencia en los costos y en la entrega del servicio contratado conforme a los artículos 2 letra d) y 16 letra g) de la Ley N° 19.496, no resulta lícito que el proveedor que ha bajado considerablemente sus costos en virtud de la contingencia no traspase al consumidor contratante todo o parte de dicho ahorro de costos que el consumidor remunera en virtud del precio.

A su vez, conforme al artículo 3° de la LPDC, el consumidor siempre cuenta con el derecho a la reparación e indemnización oportuna en caso de existir daños materiales y morales derivados del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor.

### 3. Conclusión

En base a los antecedentes descritos se concluye que la regla general es el cumplimiento íntegro de los términos contractuales. Así, los establecimientos de educación básica y media deberán tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones, las cuales deben ser aprobadas por la autoridad competente.

**2. ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen sobre cumplimiento de de contratos de prestación educacional básica y media que resuelve solicitud N° 6.587" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**3. ENTRADA EN VIGENCIA.** La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

**4. REVOCACIÓN.** De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.07.20  
16:44:22 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**AGC/NPC/ILS**

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Gabinete
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Fiscalía Administrativa.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional
- Oficina de partes.