

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA
SOBRE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE EDUCACIÓN FORMAL Y NO
FORMAL**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 001039

SANTIAGO, 31 DIC 2021

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el 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, conforme a lo dispuesto en el artículo 2° letra d) de la Ley N° 19.946, quedan sujeto a las disposiciones de esta ley los contratos de educación de la enseñanza básica y media con excepción de la calidad de la educación o las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo.

3.- Que, la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la LPDC, entre otras, la facultad del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- Resolución Exenta N° 00950, de fecha 29 de noviembre de 2019, que aprueba la Circular Interpretativa sobre Continuidad de servicios ante eventos excepcionales.

5.- Oficio Ordinario 0621 de la Superintendencia de Educación, de fecha 25 de marzo de 2020.

6.- Resolución Exenta N° 371, de fecha 23 de abril de 2020, que aprueba la Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por coronavirus (Covid-19).

7.- Resolución Exenta N° 489, de fecha 03 de julio de 2020, que aprueba Dictamen sobre cumplimiento y terminación de contrato de prestación de servicios para la preparación de la prueba de selección universitaria.

8.- Resolución Exenta N° 515, de fecha 17 de julio de 2020, que aprueba Dictamen sobre continuidad de servicios educacionales.

9.- Resolución Exenta N° 531, de fecha 20 de julio de 2021, que aprueba Dictamen sobre cumplimiento de contratos de prestación educacional básica y media.

10.- Resolución Exenta N° 931, de fecha 3 de diciembre de 2021, que aprueba Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo.

11.- Que, ante las diversas solicitudes de interpretación administrativas resueltas por este Servicio en relación con las normas aplicables a las actividades de educación, en el marco de la LPDC, resulta necesario que este Servicio, mediante resolución exenta, dicte una Circular Interpretativa sobre la materia.

12.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la Ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, por decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

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

RESUELVO:

1. APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada **"Circular Interpretativa sobre los contratos de prestación de servicios de educación formal y no formal"**, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN FORMAL Y NO FORMAL

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio"), en cumplimiento de sus facultades y atribuciones establecidas por la Ley N° 19.496¹ (en adelante LPDC o "la Ley"), es decir, velando por el cumplimiento de sus disposiciones y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor², está en constante vigilancia y monitoreo de los mercados.

En el marco de esta actividad celadora, se reconoce el gran impacto que tienen los servicios o prestaciones de servicios en el mercado y en el tráfico jurídico, siendo también de interés para el derecho de consumo. Así, los servicios son contemplados de forma expresa en la LPDC al definirse los conceptos de proveedor y consumidor.

En lo pertinente, el artículo 1° inciso segundo número 1, define a los consumidores como las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

Por su parte, el número 2 del mismo artículo define a los proveedores como las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

De las definiciones antes citadas, se desprenden los elementos de la relación de consumo, correspondiendo entonces a aquella que se establece entre un proveedor y un consumidor, mediando la comercialización o producción de un producto o la prestación de un servicio; y que se caracteriza por tratarse de un acto jurídico oneroso en virtud del cual el consumidor paga un precio o tarifa por el producto o servicio a un proveedor que presta el mismo con habitualidad.

¹ Las referencias a la Ley N° 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N° 3 que FIJA TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

² En concreto, el artículo 58 de la LPDC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Dicha relación de consumo es objeto de especial atención por parte del legislador atendido el desequilibrio entre el poder negociador de los proveedores en desmedro de los consumidores, que hacen de ésta, una relación asimétrica *per se* y puede entablarse mediando la adquisición de un producto o el disfrute de un servicio, por lo que resulta de primordial interés delimitar en qué consiste la prestación de servicios, el ámbito de aplicación de la LPDC para cada una de sus manifestaciones, con especial atención en los servicios educacionales, dado su gran relevancia social³.

Más aún, desde la perspectiva del cumplimiento de las obligaciones adquiridas por los proveedores de servicios, es necesario tener en consideración, la regulación normativa sectorial o la ausencia de ésta y la continuidad de la prestación ante eventos excepcionales, contexto en el cual, las asimetrías entre consumidor y proveedor se han acrecentado aún más, dificultando a los consumidores el correcto ejercicio de sus derechos, como ocurrió en contexto de la pandemia producida por el Coronavirus (COVID-19)⁴.

En atención a lo anteriormente señalado, la presente Circular tiene como objetivos entregar lineamientos que permitan identificar la normativa aplicable a la prestación de servicios de educación formal y no formal, en el marco de una relación de consumo; determinar el ámbito de competencia del SERNAC en este tipo de contratos; reforzar el criterio de este Servicio respecto de la primacía del contrato y su cumplimiento incluso ante circunstancias excepcionales, y entregar algunos ejemplos de lo que entendemos como buenas prácticas de los proveedores en este mercado.

I. Consideraciones generales

1. Sobre el contrato de prestación de servicios en el derecho de consumo

Si bien la LPDC integra la prestación de servicios a las definiciones de proveedor y consumidor ya citadas, no establece una definición específica para esta actividad. Misma tendencia sigue el Código Civil, que no delimita el concepto del contrato de prestación de servicios, sino que hace referencias a él a partir de otros contratos civiles y mercantiles relacionados⁵.

³ El artículo 3º de la Ley Nº 20.370 (DFL Nº 2 que FIJA TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY Nº 20.370 CON LAS NORMAS NO DEROGADAS DEL DECRETO CON FUERZA DE LEY Nº 1, DE 2005), en los siguientes términos "El sistema educativo chileno se construye sobre la base de los derechos garantizados en la Constitución, así como en los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes y, en especial, del derecho a la educación y la libertad de enseñanza (...)"

⁴En este sentido, vease "El SERNAC presenta demanda colectiva contra Preuniversitario Pedro de Valdivia", noticia disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62960.html>

⁵ Tales como, el contrato de arrendamiento de servicios inmateriales y de ejecución de obras materiales y el contrato de mandato artículos 1.915 y siguientes; artículos 2.116 del Código Civil.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ante esta falta de una referencia unívoca y expresa en la normativa chilena, o dado que "su marco regulatorio legal carece de la unidad sistemática de que goza la compraventa"⁶, la doctrina ha estimado necesario hacer una construcción en base al derecho supletorio aplicable⁷. Mediante tal ejercicio, se ha identificado que para establecer este régimen supletorio, se deberá atender a lo dispuesto en disposiciones de distintos textos legales, generales o particulares, entre los cuales se encuentran las normas que dicen relación con la protección de los derechos de los consumidores.

Ahora bien, a diferencia de la compraventa, que es el intercambio de una cosa por una suma de dinero; los contratos de servicios generan una obligación de hacer, la que a su vez puede subsumirse en la clasificación de obligaciones de medio o de resultado, atendida la conducta que debe desplegar el deudor⁸. En consecuencia, este tipo de contratos implican la ejecución de una actividad a cambio del pago de una suma de dinero.

Conforme a lo anterior, los contratos de prestación de servicios pueden caracterizarse conforme a los siguientes criterios: son innominados y atípicos, pero con tipicidad social o de tráfico; engendran obligaciones de hacer; son generalmente contratos complejos y de resultado y, por último, la distinción más relevante para estos efectos es la diferencia entre servicios a clientes en general y servicios a consumidores, ya que al ser de esta última categoría, quedan sujetos a un régimen especial y al estatuto de responsabilidad por incumplimiento que les confiere la LPDC⁹.

Por último, debemos destacar que, encontrándonos en el marco del desarrollo de prestaciones de servicios que implican actividades de consumo, el régimen especial aplicable abarca todo el íter contractual, esto es, desde los deberes de información a los consumidores de forma previa a la contratación, los requisitos propios de la contratación¹⁰, la ejecución del contrato y aquellos deberes posteriores a ésta, conforme a la LPDC.

⁶ RODRIGUEZ PINTO, María Sara. RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS DE SERVICIOS: LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y DEL CLIENTE POR PRESTACIONES DEFECTUOSAS. Rev. chil. derecho [online]. 2014, vol.41, n.3 [citado 2021-12-26], pp.791-823. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372014000300002&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-3437. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372014000300002>.

⁷ BRANTT ZUMARAN, María Graciela y MEJIAS ALONZO, Claudia. "El derecho supletorio del contrato de servicios en el código civil chileno: Insuficiencia de las reglas del mandato y del arrendamiento". *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* [online]. 2016, n.46 [citado 2021-12-24], p.100. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512016000100002&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-6851. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512016000100002>.

⁸ Ídem, p. 73.

⁹ Ob. cit. RODRIGUEZ PINTO, María Sara. 2014, [citado 2021-12-26], pp.791-823.

¹⁰ En este sentido, "Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo", aprobada con fecha 3 de diciembre de 2021, por Resolución Exenta N° 931.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Sobre las particularidades del contrato de prestación de servicios educacionales formales y no formales

El contrato de prestación de servicios es, sin duda, un tipo de contrato con características particulares, respecto del cual puede caber la aplicación de un régimen especial, conforme la prestación convenida por el tipo de servicios prestados a consumidores.

En este sentido, el contrato de prestación de servicios educacionales si bien forma parte de aquellos contratos a los que les sería aplicable la normativa de consumo por cuanto cumple con todas sus características, tiene particularidades que lo distinguen de otros servicios prestados a los consumidores y hace necesario que confluyan otro tipo de disposiciones distintas a las de consumo.

Lo anterior se fundamenta en la relevancia e interés social que se aprecia en los contratos de prestación de servicios educacionales¹¹, los cuales tienen por objeto un servicio esencial e integral constituido por la educación del estudiante, desde sus primeros años a través de la educación parvularia o preescolar hasta la educación superior.

En efecto, la propia Ley General de Educación dispone que se entiende por educación "(...) el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas. Se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país.

La educación se manifiesta a través de la enseñanza formal o regular, de la enseñanza no formal y de la educación informal."¹²

Conforme a la definición antes citada, es preciso distinguir entre aquella prestación de servicios de educación formal o regular; la no formal, y la educación informal.

La primera de ellas, también denominada como educación regular, es aquella que está estructurada y se entrega de manera sistemática y secuencial, constituida por niveles y modalidades que aseguran la unidad del proceso educativo y facilitan la continuidad del mismo a lo largo de la vida de las personas¹³.

¹¹ En nuestro país se reconoce el derecho a la educación y la libertad de enseñanza, en el artículo 3 de la Ley Nº 20.370: "El sistema educativo chileno se construye sobre la base de los derechos garantizados en la Constitución, así como en los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes y, en especial, del derecho a la educación y la libertad de enseñanza (...)" ; pero también se encuentran garantizados por la Constitución Política de la República.

¹² Artículo 2, incisos primero y segundo de la Ley Nº 20.370.

¹³ Id. inciso tercero.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La segunda, la educación no formal, implica todo proceso formativo, realizado por medio de un programa sistemático, no necesariamente evaluado y que puede ser reconocido y verificado como un aprendizaje de valor, pudiendo finalmente conducir a una certificación¹⁴.

Por último, se entiende por educación informal todo proceso vinculado con el desarrollo de las personas en la sociedad, facilitado por la interacción de unos con otros y sin la tuición del establecimiento educacional como agencia institucional educativa, obteniéndose en forma no estructurada ni sistemática a través del núcleo familiar, de los medios de comunicación, de la experiencia laboral y, en general, del entorno en el cual está inserta la persona¹⁵.

De lo anteriormente señalado, podemos colegir que, en Chile, los servicios de educación, como contratos de importancia para el derecho de consumo, pueden recaer en la educación formal o no formal, toda vez que la informal conforme a su propia definición legal, no se encuadra en la dinámica de una relación de consumo. Asimismo, y por las mismas razones, no se considerarán en esta Circular aquellos servicios de educación formal y no formal que se presten en forma gratuita¹⁶.

Respecto de los proveedores de servicios educacionales, atendido lo dicho anteriormente, podemos colegir que son **proveedores de servicios de educación formal** aquellos establecimientos educacionales que imparten la enseñanza parvularia, básica, media e instituciones de educación superior, ya sean privados o subvencionados¹⁷; mientras que **proveedores de servicios de educación no formal**, son todos aquellos establecimientos educacionales que no se encuentren incluidos en el primer grupo, pero que ofrezcan servicios de educación conforme a la definición legal citada con anterioridad, entre los cuales podemos citar los Playgroup, talleres o cursos de especialización de distinta índole, los preuniversitarios, entre otros.

¹⁴ Id. inciso cuarto.

¹⁵ Id. inciso quinto.

¹⁶ Este Servicio hace presente que los servicios educacionales prestados por los colegios particulares pagados, representan el 5,8% de los establecimientos educacionales del país. A su vez, la generalidad de estos consumidores no forman parte de los sectores de vulnerabilidad, grupo que goza de priorización en la intervención por parte del Sernac para el resguardo de posibles afectaciones a sus derechos.

¹⁷ Los establecimientos educacionales subvencionados no se mantendrán en el tiempo, ya que en conformidad a las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.845 de inclusión escolar que regula la admisión de los y las estudiantes, elimina el financiamiento compartido y prohíbe el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del Estado; éstos dejarán de existir, transformándose en entidades públicas o privadas.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Además de la categorización de los contratos de servicios en general y las precisiones en relación con los tipos de educación, es necesario señalar que los contratos de prestación de servicios educacionales involucran prestaciones continuas, relacionadas o dependientes a lo largo de la formación del estudiante, asimilable a un contrato de tracto sucesivo¹⁸. En ellos, para el caso de la educación formal, existe una unidad de prestación de acuerdo con los planes educacionales establecidos por la Ley y los proyectos educacionales ministeriales, es decir, los contratos están intrínsecamente ligados con un proceso formativo único establecido por la Ley.

A raíz de lo anterior es que los contratos de prestación de servicios de educación son generalmente anuales y cada nivel constituye una etapa dentro de un proceso formativo, el cual debe ser superado satisfactoriamente para poder acceder al siguiente. De esta forma podríamos señalar que el primer contrato de suscripción del servicio de educación escolar, se relaciona con el siguiente, pues tienen un objetivo común, cual es la finalización de la educación escolar.

En este sentido, la relación entre las prestaciones del servicio educacional, en sus distintas etapas, estaría dada por la causa que los origina (que también es su finalidad), es decir, la aprobación de todas y cada una de las etapas escolares para terminar el ciclo académico, habida consideración de que, el proceso educativo, en ciertos niveles, es obligatorio¹⁹.

En consecuencia, el objeto perseguido por los contratos de prestación de servicios educacionales, escapa del ámbito meramente contractual y, con mayor razón de la materialidad del contrato anual celebrado por las partes. El propósito de las partes es, entonces, *supra* contractual y de interés público.

Finalmente, el contrato de prestación de servicios educacionales (para la educación formal) se encuentra directa y necesariamente conectado con los contratos previos y sucesivos, de forma que cada uno de los contratos se entienden relacionados de acuerdo con un proceso único formativo reglamentado por la Ley²⁰ dirigido a que el alumno o alumna pueda enfrentar la adultez con las herramientas y conocimientos necesarios.

¹⁸ Conforme al considerando primero "EN CUANTO A LO INFRACCIONAL" de la sentencia definitiva del Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena, causa rol 20652-2018, caratulada "Castillo Villagrán con Colegio Cervantes La Serena", de fecha 10 de junio de 2020, confirmada en lo pertinente por la Iltma. Corte de Apelaciones de la Serena en causa rol 42-2021, de fecha 02 de julio de 2021.

¹⁹ Obligatoriedad establecida en el artículo 4, inciso cuarto de la Ley N° 20.370 que dispone, "(...) La educación básica y la educación media son obligatorias, debiendo el Estado financiar un sistema gratuito destinado a asegurar el acceso equitativo, inclusivo y sin discriminaciones arbitrarias a ellas de toda la población, así como generar las condiciones para la permanencia en el mismo de conformidad a la ley".

²⁰ El proceso educativo escolar comprende tres etapas, a saber; la etapa preescolar o parvularia, la cual está dirigida a los niños de entre 6 meses y 6 años, sin embargo, tiene el carácter de obligatorio sólo el último curso anual (de 5 a 6 años); la etapa de educación básica, que tiene una duración de 8 cursos anuales (desde los 6 hasta los 13 años), y se divide en dos ciclos de 4 cursos anuales cada uno, los cuales son obligatorios; y la etapa de educación media, que tiene una duración de 4 cursos anuales (de los 14 a los 17 años) y también es obligatoria. Se puede optar por la vía científico-humanista que está orientada al acceso a la universidad, o la técnico-profesional que prepara a los estudiantes para el mercado laboral.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. Normativa aplicable a los contratos de prestación de servicios de educación formal y no formal

En este apartado se analizarán aquellas disposiciones normativas que resulten más relevantes para el objeto de la presente Circular, con especial énfasis en los deberes previos a la contratación; el contenido del contrato; el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales, y la fiscalización de la regulación normativa que deberán ejercer los distintos órganos mandatados por ley.

En primer término, para el análisis de los contratos de prestación de servicios a los consumidores, se establecerá un régimen supletorio, al no existir una regulación sistemática, de conformidad a lo establecido en los apartados precedentes. Así, como característica principal que delimita este marco regulatorio aplicable, el tipo de contrato de prestación de servicios de educación que nos interesa es aquel que cumple con los elementos de la relación de consumo²¹ establecidos en la ley, que se analizarán más adelante.

1. Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores

Las disposiciones de la LPDC son aplicables a todos los contratos de prestación de servicios a consumidores que no tengan una regulación especial y, respecto de aquellos que se encuentren regulados, se estará a lo dispuesto en el artículo 2° bis.

En este sentido, a los **contratos de prestación de servicios de educación**, les serán aplicables todas las disposiciones de la LPDC, en lo que refiere a: las definiciones básicas; su ámbito de aplicación; los derechos y deberes de los consumidores; las Asociaciones de Consumidores; las obligaciones de los proveedores; las normas relativas a los contratos de adhesión; el régimen de responsabilidad infraccional por incumplimiento a la ley; las estipulaciones sobre información y publicidad; las estipulaciones sobre promociones y ofertas; estipulaciones sobre el crédito al consumidor, en caso que proceda; las normas especiales en materia de prestación de servicios; aquellas relativas a la seguridad de los servicios; los procedimientos a que da lugar la LPDC, tanto voluntarios como los judiciales, y la competencia del SERNAC como institución fiscalizadora que vela por el debido cumplimiento de la ley.

Ahora bien, en lo que concierne a la **prestación de educación**, se debe poner especial atención a lo dispuesto por los artículos 2°, 2° bis y 3° ter de la LPDC, que hacen referencia a esta.

²¹ A saber, consumidor, proveedor, habitualidad y onerosidad.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El **artículo 2º** establece específicamente algunos actos jurídicos que están sujetos a la LPDC, y en su literal d) se refiere expresamente a la educación formal al disponer que "(...) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación".

De este modo, la propia ley distingue que, para aquellos contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, se efectuará una aplicación restringida de la ley, respecto de las disposiciones citadas.

Sin perjuicio de lo anterior, y conforme lo dispuesto en el **artículo 2º bis** de la LPDC, para aquellos contratos de prestación de servicios que cuenten con una regulación específica, ésta será aplicable sobre aquellas materias que aquellas no prevean, en lo relativo al procedimiento en las causas en que, no obstante haber infracción a leyes especiales, esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y respecto al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

Por su parte, el **artículo 3º ter**, consagra un derecho especial de retracto para casos de contratos de educación superior, conforme al cual, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación, para que dentro de los 10 días contados a partir de que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago por los servicios no prestados, en los términos y condiciones en dicho artículo establecidos.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, el **artículo 58** establece, entre los deberes del SERNAC, velar por el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor; difundir los derechos y deberes del consumidor, y realizar acciones de información y educación al consumidor. Para el cumplimiento de dichos deberes, la ley dispone ciertas funciones que corresponden especialmente al Servicio, entre las cuales que se encuentran las de fiscalizar; interpretar administrativamente las normas de consumo; proponer la dictación, modificación o derogación de preceptos legales; citar a declarar; proporcionar información y absolver consultas de organismos relacionados con la protección de derechos de los consumidores; llevar a cabo procedimientos establecidos en la ley; formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor; realizar análisis selectivos de productos; reunir, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor el conocimiento de las características de bienes y servicios; realizar y promover estudios; llevar registro público de sentencias que se pronuncien sobre materias propias de la LPDC; celebrar convenios con municipalidades; y las demás funciones y atribuciones que le asignen las leyes.

En definitiva, de lo anteriormente expuesto podemos colegir que la LPDC es aplicable sin limitaciones respecto de el contrato y la prestación de servicios de educación no formal y, en lo tocante a la educación formal, tendrá aplicación limitada a lo establecido por los artículos 2º y 2º bis de la ley²².

2. Ley Nº 20.370, General de Educación

Esta ley tiene por objeto regular ciertos aspectos propios ya no del contrato de educación, sino más bien de la prestación del servicio educativo, regulando los derechos y deberes de los integrantes de la comunidad educativa; los requisitos mínimos que deberán exigirse en cada uno de los niveles de educación parvularia, básica y media; el deber del Estado de velar por su cumplimiento, y establecer los requisitos y el proceso para el reconocimiento oficial de los establecimientos e instituciones educacionales de todo nivel, con el objetivo de tener un sistema educativo caracterizado por la equidad y calidad de su servicio²³; establece definiciones fundamentales para el sistema educativo, consagrando los principios que lo infunden, así como los derechos y deberes que surgen de él; actualiza los tipos, niveles y modalidades educativas; delimita los requisitos mínimos de la enseñanza parvularia, básica y media, y sus objetivos terminales; establece un sistema de calificación, validación y certificación de estudios y licencias de enseñanza básica y media; y crea el Consejo Nacional de Educación²⁴. Asimismo consagra el derecho de los distintos establecimientos educacionales a la "(...) libertad para desarrollar

²² La jurisprudencia está conteste en tal sentido, tal como se puede apreciar en las siguientes causas: Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, causa rol 1750-2013, caratulada "Farías Escárate c/ Preuniversitario Pedro de Valdivia" de fecha 03 de junio de 2014; Iltma. Corte de Apelaciones de La Serena, causa rol 42-2021, caratulada "Castillo Villagrán, Vinka con Colegio Cervantes La Serena" de fecha 02 de julio de 2021; y Excma. Corte Suprema, causa rol 5363-2018, caratulada "SERNAC con Corporación Educacional Universidad del Mar" de fecha 15 de abril de 2019.

²³ Artículo 1º de la Ley General de Educación.

²⁴ Mensaje de S.E. La Presidenta de la República, inicio Proyecto de Ley que establece la Ley General de Educación. Fecha 09 de abril, 2007. Cuenta en Sesión 13, Legislatura 355. Cámara de Diputados. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file_ley/4713/HLD_4713_37a6259cc0c1dae299a7866489dff0bd.pdf

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

los planes y programas propios de estudio que consideren adecuados para el cumplimiento de los objetivos generales definidos en las bases curriculares y de los complementarios que cada uno de ellos fije²⁵, con la única limitación de que su generación se haga de conformidad a la ley²⁶, lo que no viene sino a reforzar lo dicho al inicio en torno a que la Ley General de Educación atiende más bien a la prestación educacional, como servicio de relevancia social, que al contrato de prestación de servicios propiamente tal.

3. Ley N° 20.529, Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización

Al igual que en el caso anterior, esta ley dice relación con el contenido de la prestación educacional, creando un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación, conformado por un conjunto de organismos que velarán por que se cumplan estándares de calidad en la educación parvularia, básica y media, a través de patrones o modelos de aprendizaje del alumnado y de desempeño de los docentes, fiscalizaciones y evaluaciones de los programas educativos²⁷. Entre tales organismos se destaca la Superintendencia de Educación, regulada en Título III, constituyéndose como una institución fiscalizadora en los términos del Decreto Ley N° 3.551, de acuerdo a lo previsto por el artículo 47 inciso 2° de la Ley N° 20.529.

4. Ley N° 21.091, sobre Educación Superior

Esta norma, como su nombre lo indica, regula la educación superior y los diversos entes con competencia sobre ella.

De su normativa apreciamos como, ya en su artículo 1°, reconoce a la educación como un derecho con un fin social, desarrollando ciertos principios inspiradores, para luego definir qué se entiende por universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica, en su artículo 3°.

Asimismo, en su articulado dispone que el sistema de educación superior está integrado por un "(...)conjunto de organismos y servicios públicos con competencia en materias de educación superior, así como por las instituciones de educación superior, estableciendo que su objetivo es cumplir con las normas y principios establecidos en la ley"²⁸, caracterizándose por ser un sistema de provisión mixta, compuesto por dos subsistemas: el universitario y el técnico profesional, y crea la Superintendencia de Educación Superior, como una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, y cuyo objeto será el de "(...)fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a las instituciones de educación superior en el ámbito de su competencia. Le corresponderá también fiscalizar que las instituciones de educación superior destinen sus recursos a los fines que les son propios de acuerdo a la ley y sus estatutos"²⁹.

²⁵ Artículo 31 inciso quinto de la Ley General de Educación.

²⁶ Según lo dispuesto en el artículo 10° letra f) de la Ley General de Educación.

²⁷ Resumen de la norma, disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1028635>

²⁸ Artículo 4° de la Ley sobre Educación Superior.

²⁹ Artículo 19 de la Ley sobre Educación Superior.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Ley N° 20.129, Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Esta ley establece un Sistema Nacional para asegurar la calidad de la educación superior, el que está conformado por el Ministerio de Educación, a través de la Subsecretaría de Educación Superior, el Consejo Nacional de Educación, la Comisión Nacional de Acreditación y la Superintendencia de Educación Superior; a quienes les corresponde: "a) El desarrollo de políticas que promuevan la calidad, pertinencia, articulación, inclusión y equidad en el desarrollo de las funciones de las instituciones de educación superior. b) La identificación, recolección y difusión de los antecedentes necesarios para la gestión del Sistema, y la información pública. c) El licenciamiento de instituciones nuevas de educación superior, que corresponde al Consejo Nacional de Educación, en conformidad a lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación. d) La acreditación institucional de las instituciones de educación superior autónomas de conformidad a lo establecido en el título II del capítulo II, y la acreditación de carreras o programas de pregrado y postgrado de conformidad a lo dispuesto en el título III y IV del capítulo II. e) La fiscalización del cumplimiento, por parte de las instituciones de educación superior, de las normas aplicables a dicho sector, en especial a la consecución de los fines que les son propios; así como del cumplimiento de sus compromisos financieros, administrativos y académicos"³⁰.

Así también, esta ley crea la Comisión Nacional de Acreditación, cuya función es la de evaluar, acreditar y promover la calidad de las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica autónomos, y de las carreras y programas que ellos ofrecen³¹.

6. Ley N° 20.832, sobre Jardines Infantiles y Salas Cuna

En virtud de esta ley se autoriza el funcionamiento de jardines infantiles y se aprueban modificaciones relativas a los sostenedores, equipamiento, proyecto, reglamento, personal y establecimientos de educación parvularia. La norma reconoce de forma expresa el respeto de los derechos del niño y la niña en su primera infancia, establecidos en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y en otros instrumentos internacionales suscritos por Chile, conforme a lo cual, se entienden como establecimientos de educación parvularia "(...) aquellos que, contando con autorización para funcionar o con reconocimiento oficial, según corresponda, les imparten atención integral entre su nacimiento y la edad de ingreso a la educación básica, favoreciendo de manera sistemática, oportuna y pertinente su desarrollo integral, aprendizajes, conocimientos, habilidades y actitudes"³². Así también, establece que será la Secretaría Regional Ministerial de Educación correspondiente, el organismo llamado a autorizar el funcionamiento de los establecimientos de educación

³⁰ Artículo 1° de la Ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

³¹ Artículo 6° de la Ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

³² Artículo 1° de la Ley sobre Jardines Infantiles y Salas Cuna.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

parvularia. Sin perjuicio de lo cual, la fiscalización estará a cargo de la Superintendencia de Educación, conforme a lo establecido en los Párrafos 1º, 2º y 4º del Título III de la Ley N° 20.529, con el objeto de que se ajusten a la normativa educacional que les resulte aplicable y, en especial, al cumplimiento de los requisitos que dieron origen a su respectiva autorización de funcionamiento³³.

En conclusión, como se puede observar del marco normativo general, si bien existe regulación sectorial para educación formal, ésta dice relación con aspectos específicos de la prestación del servicio educacional, tales como la planificación, los programas educacionales, los procedimientos de reconocimiento y/o autorización para el correcto funcionamiento de los establecimientos, los organismos llamados a velar por el cumplimiento de todo lo anterior, entre otras. Dicha circunstancia, no obsta a que los contratos sean revisados a la luz de las normas de protección a los derechos de los consumidores, como contratos de consumo que son, toda vez que los estatutos se complementan, permitiendo el correcto resguardo de los derechos de los consumidores de este tipo de servicios.

Por último, en cuanto a los establecimientos de prestación de servicios educacionales no formales, debido a que carecen de regulación específica, tal como señalamos anteriormente, les será aplicable la LPDC en toda su extensión y sin mayor limitación.

III. Ámbito de competencia de SERNAC y protección a los consumidores en los contratos de prestación de servicios educacionales

Como ya se ha referido, la LPDC define en su artículo 1º el concepto de consumidor y de proveedor, partes dentro de la relación de consumo. La doctrina mayoritaria considera que la definición de consumidor contenida en el ya citado artículo, contempla elementos que conducen a una noción amplia de éste³⁴. En tal sentido, se ha sostenido que el consumidor, para ser considerado como tal, debe realizar alguna de las conductas descritas en la misma ley, es decir, adquirir, utilizar o disfrutar bienes o servicios. De la misma forma, se ha sostenido que es consumidor quien, por haber celebrado un acto jurídico oneroso o un contrato con un proveedor, adquiere un bien (consumidor jurídico) y, asimismo, quien pese a no haberlo hecho utiliza o disfruta un producto o servicio (consumidor material)³⁵.

³³ Artículo 9º de la Ley sobre Jardines Infantiles y Salas Cuna.

³⁴ Barrientos, Francisca, La evolución judicial del concepto de consumidor. La importancia de la destinación final y la clasificación de los consumidores materiales y jurídicos. Estudios de Derecho Civil X, Thomson Reuters, Santiago, p. 333.

³⁵ Hernández, Gabriel y Gatica, María Paz (2019). "Protección del consumidor y responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso". En Revista de estudios de la justicia n. 31, p.23.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Con respecto a los proveedores, el mismo artículo en su numeral 2 define qué se entiende por tales, prescribiendo que son "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa". Como se puede advertir de esta definición, el concepto que contempla la norma es también amplio, refiriéndose tanto a personas naturales como jurídicas, ya sea de carácter público o privado, por lo que abarca un mayor número de supuestos, propiciando una adecuada protección del consumidor como parte desventajada de la relación de consumo.

En cuanto a sus requisitos, mientras la habitualidad "alude al carácter profesional que debe tener el desarrollo de ciertas actividades"³⁶; el cobro de un precio o tarifa se relaciona estrechamente con lo que dispone la LPDC en su definición de consumidor al referirse a la existencia de un acto jurídico oneroso.

Así, la prestación de servicios de educación es una actividad que se desarrolla en el marco de una relación de consumo, pues cumple con cada uno de los elementos ya referidos, y por tanto, corresponde a este Servicio como ente técnico que es, ejercer sus funciones en pos de la defensa de los derechos de los consumidores.

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo a la normativa analizada en el apartado precedente, debemos realizar ciertas distinciones a fin de identificar aquellos aspectos que de alguna forma podrán limitar el actuar de este Servicio y, para ello, nos centraremos en la distinción entre educación formal y educación no formal.

En lo tocante a la **educación formal**³⁷, la normativa aplicable, fuera de la LPDC, establece de forma específica ciertos requerimientos técnicos que deben guiar el desarrollo de la prestación educativa, por lo que la actividad de este Servicio se abocará en aquellos aspectos de la relación de consumo que las respectivas Superintendencias no fiscalicen, alejándose del contenido de fondo de la prestación y su forma de cumplimiento, puesto que, todo aquello que diga relación con las autorizaciones para funcionar, el contenido de los planes y programas educativos y la forma en que esta prestación sea entregada, cabe dentro de la esfera de lo que se cataloga como "calidad de la educación".

³⁶ Momberg Uribe, Rodrigo, "Artículo 1° N°2° en "La protección de los derechos de los consumidores: comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores", Legal Publishing Chile (2013), p. 20

³⁷ La que de acuerdo a la definición entregada por la Ley General de Educación, y como ya se ha mencionado anteriormente en esta Circular, estaría integrada por jardines infantiles y salas cuna, educación básica, media y superior.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En este sentido, la competencia del SERNAC en este tipo de educación se encuadra en el contrato de consumo, en lo que se refiere a la relación de consumo que liga a los contratantes y afecta al destinatario del servicio (que puede o no haber sido parte del contrato), tomando especial consideración el interés y vulnerabilidad del consumidor no solo al momento de contratar, sino durante el tiempo que dure la necesidad que dio origen a la contratación, la cual lo llevarían a re contratar o mantener la relación contractual a pesar de ser desequilibrada. Así, la normativa contenida en LPDC permite proteger otros derechos de los estudiantes/consumidores que dicen relación o tienen su origen en el contrato de prestación de servicios educacionales, como son los de información y participación, no discriminación, el respeto a las condiciones contenidas en la publicidad y, principalmente, la continuidad de los estudios, entendiéndose por tal el derecho a que no se les cancele la matrícula, ni se les suspenda o expulse por causas que deriven del no pago de las obligaciones pecuniarias del contrato de educación. **En consecuencia, para los servicios de educación formal será aplicable la LPDC conforme a lo establecido en los artículos 2° y 2° bis de la misma ley.**

Por su parte, lo que respecta al segundo tipo de servicio de educación, el **no formal**³⁸, lo cierto es que no se encuentran regulados por norma alguna, ni están dentro del marco de las atribuciones de otros órganos fiscalizadores, como por ejemplo las Superintendencias, por lo cual, y tal como se adelantó en su oportunidad, **este tipo de servicios se rigen, por completo, tanto en lo que se refiere al contrato, su contenido, forma de cumplimiento y las responsabilidades asociadas a la no prestación del servicio, por lo dispuesto por la LPDC y por consiguiente, SERNAC puede ejercer sus facultades plenamente.**

De entre las prestaciones de servicios educativos no formales, encontramos aquella ofrecida por los preuniversitarios que, a juicio de este Servicio, atendida las diversas solicitudes y reclamos que han llegado a este Servicio, creemos merece mención especial.

Los **preuniversitarios** no son sino establecimientos que prestan servicios de educación no formal, en el marco de la satisfacción de una necesidad surgida a raíz de los procesos necesarios para postulación y admisión de los estudiantes a las instituciones de educación superior-*formal*; proceso que incluye como requisito *sine qua non* la rendición y aprobación de una prueba que mide los conocimientos adquiridos durante la educación básica y media³⁹.

³⁸ Aquel que de conformidad a la definición legal, estaría integrada por todos aquellos servicios de educación que contienen un proceso formativo, realizado por medio de un programa, no necesariamente evaluado y que puede ser reconocido y verificado como un aprendizaje de valor, pudiendo conducir a una certificación. Entre éstos, podemos identificar los Playgroup, talleres o cursos de especialización de distinta índole y los preuniversitarios.

³⁹ Esta prueba ha sufrido diversos cambios de nombre y en la actualidad se denomina PDT (Prueba de Transición para la Admisión Universitaria). A partir del mes de julio del año 2022 se denominará PAES (Prueba de Acceso a la Educación Superior), por lo que, para efectos de esta Circular es indiferente su denominación, pasada y/o futura, pues su relevancia radica en el hito que ésta evaluación implica dentro del proceso de la educación formal.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Así, los preuniversitarios nacieron como instituciones especializadas destinadas a la preparación exclusiva de dicha prueba, con el objeto de sortear de mejor manera su rendición con el fin de nivelar los conocimientos aprendidos durante la enseñanza media y lograr el ingreso a las carreras e instituciones de educación superior de preferencia, mediante la impartición de clases y cursos de aprendizaje directo, se practica el ensayo de preguntas con énfasis en el fortalecimiento de destrezas y aptitudes necesarias para la aprobación satisfactoria.

Lo anterior, tal como ocurre con otros servicios como los prestados por los denominados "playgrounds", "playgroups" o "after school", entendidos como grupos de estudio o juego de carácter formativo no formal, propició la generación de un mercado específico que carece de regulación sectorial propia; que no se encuentra bajo la fiscalización de ninguno de los organismos dependientes del Ministerio de Educación; no existiendo un registro oficial de preuniversitarios, ni una entidad que autorice o certifique su funcionamiento, ni menos un sistema que permita asegurar la calidad de la prestación, por lo que se hace indispensable la correcta protección de los derechos de los consumidores. Se trata, por tanto, de actividades dentro de un mercado autorregulado, pero cuyos prestadores son proveedores a la luz de la LPDC, por lo que les es plenamente aplicable el estatuto protector de los derechos de los consumidores.

En síntesis, de acuerdo con lo establecido en los párrafos precedentes, mientras para los servicios de educación formal será aplicable la LPDC conforme a lo establecido en los artículos 2º y 2º bis de la misma ley; para aquellos servicios de educación no formal, la LPDC será plenamente aplicable en todo el íter contractual, sin distinción alguna.

Sentadas las características de los dos grandes tipos de servicios de educación, y acotado el marco de aplicación de la LPDC, respecto de ambos cobran relevancia los derechos y deberes básicos del consumidor, así como también las obligaciones específicas de los proveedores. Esto dado que, como ya se ha establecido en esta Circular, el contrato de prestación de servicios educacionales se puede asimilar a un contrato de tracto sucesivo, pues suele traer aparejado el pago de una matrícula al principio del año escolar y una mensualidad que debe ser pagada de forma periódica.

Conforme se ha expuesto, producto de las características del proceso educacional y la duración de éste, se trata de una relación contractual extensa que, en algunos casos, podría mantenerse, durante todo el proceso educativo, con un mismo establecimiento educacional y es razonable sostener que la continuidad de estudios en una misma institución pueda formar parte del interés de la mayoría de los contratantes, dado que la estabilidad en una institución determinada privilegia la continuidad en los procesos de aprendizaje⁴⁰.

⁴⁰ Además, es preciso hacer presente que tomar la decisión de elegir un establecimiento educacional determinado para un pupilo, no es una tarea fácil para los apoderados, ya que en dicha decisión confluyen una serie de factores de diversa índole, los cuales se ponderarán de acuerdo con las necesidades y preferencias del apoderado y que, finalmente, determinarán la decisión de postular a un establecimiento educacional por sobre otro. Estos factores no son idénticos para cada uno de los apoderados, pero si presentan matices comunes que permiten concluir ciertas directrices en base a las cuales deciden elegir un establecimiento en particular.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tal como hemos mencionado, la decisión que deben tomar los consumidores al momento de la contratación es de gran importancia, además si consideramos que estas instituciones cumplen un rol socializador al proporcionar enseñanzas que permiten el relacionamiento e interacción de los educandos con otras personas que no formen parte de su grupo primario o núcleo familiar, enseñando en definitiva pautas de conductas y valores⁴¹. Así, y sin perjuicio que existe libertad en la estipulación de precios, este Servicio es enfático en señalar que los proveedores de este tipo de contratos tienen el deber legal de informar detalladamente a los consumidores, de forma transparente, oportuna y sin que induzca a error o engaño, el precio del servicio y todo lo que este involucra, es decir, la matrícula, mensualidades, cuota de incorporación si procediere, cuota de centro de padres y apoderados en caso de que ésta proceda y todos aquellos elementos que permitan a éstos proyectar los costos económicos en el tiempo.

IV. La primacía del contrato y su cumplimiento

Para este Servicio, como órgano competente en materia de prestación de servicios de educación formal y no formal, según se ha indicado, cobran especial relevancia los deberes y obligaciones previos a la contratación (deberes de información, publicidad, abusividad en las cláusulas de los contratos), así como también, todo aquello relativo a la ejecución misma del contrato (seguridad en el consumo), y lo que pueda ocurrir con posterioridad al cumplimiento/incumplimiento del mismo (procedimientos de cobranza, cumplimiento forzado o por equivalencia, indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones, entre otros).

Es así, que tanto en el derecho civil como en el derecho de consumo, la regla general es el cumplimiento total de las obligaciones emanadas del contrato y las que le son inherentes por su naturaleza o la ley⁴², de modo que, su incumplimiento puede traer aparejadas diversas consecuencias, tales como responsabilidad civil e infraccional.

Ahora bien, no es menos cierto que atendida las características especiales de la prestación de servicios objeto de los contratos de educación, la obligación primordial del proveedor puede verse alterada por circunstancias externas sobrevinientes y que afecten la ejecución normal de la prestación, como por ejemplo, lo que ocurrió en virtud de la pandemia generada por COVID-19.

Algunos de estos factores o directrices que generalmente se consideran al momento de tomar tan relevante decisión son: el precio de la matrícula y mensualidades (y de la cuota de incorporación si fuere el caso); la cercanía del recinto estudiantil a sus hogares; la seguridad que se ofrece a los alumnos; la infraestructura del establecimiento educacional; el ideario y plan valórico del establecimiento; la oferta extracurricular académica; los idiomas impartidos en el establecimiento, si este se califica como bilingüe, y el ranking SIMCE y PDT.

⁴¹ Villaroel Rosende, Gladys, Sánchez Segura, Ximena, "Relación Familia y Escuela: Un estudio comparativo en la ruralidad", Estudios Pedagógicos N° 28, 2002, pp.123-141, recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052002000100007.

⁴² Establece el artículo 12 de la LPDC: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Conforme al criterio general ya establecido por el SERNAC a través de las Circulares Interpretativas correspondientes⁴³, los proveedores de servicios deben adoptar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales aún en caso de acaecimiento de situaciones excepcionales, como la antes indicada. Sin perjuicio de aquello, para el caso específico de los establecimientos de educación formal y no formal y ante circunstancias extraordinarias⁴⁴, podrán los proveedores establecer mecanismos alternativos de ejecución del contrato, velando siempre porque, no obstante dichos medios alternativos, se cumpla con la finalidad tenida en cuenta por el consumidor al momento de contratar.

A diferencia de lo que podría ocurrir en otros contratos, la educación goza de amplia regulación y supervisión estatal. En este sentido, tal como mencionamos anteriormente, el contrato de prestación educacional aparece como un contrato complejo que involucra una serie de prestaciones propias y accesorias al sistema educativo. El contenido de los programas educacionales (para aquellos servicios de educación formal), se conforma de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos en la Ley General de Educación pudiendo, los establecimientos particulares pagados, en lo que se refiere a los niveles de educación parvularia, básica y media, presentar sus propios programas de educación los que deberán ser autorizados de manera previa por la autoridad competente.

En este sentido, el cumplimiento e incumplimiento de los contratos dependerá directamente de los mecanismos alternativos que el prestador proponga al efecto y cuya aprobación quedará a discreción del organismo competente, quien, en definitiva, deberá autorizar eventuales planes de recuperación, según el nivel educativo que se trate.

De esta forma, frente a circunstancias extraordinarias los proveedores deberán adoptar todas las medidas necesarias para cumplir con las obligaciones acordadas en consideración a las prestaciones ofrecidas y aceptadas por los estudiantes o apoderados al momento de la celebración del contrato de prestación de servicios educacionales. Se trata, en consecuencia, de una obligación que se construirá caso a caso según cada establecimiento, cuyo cumplimiento o incumplimiento será calificado conforme a, por un lado, las condiciones académicas y económicas para resistir esta situación y, por otro, las actividades efectivamente desplegadas. En todo caso, las medidas adoptadas por los establecimientos, en aquellas circunstancias, deberán satisfacer los intereses de los estudiantes, debiendo los proveedores desplegar todos los medios tecnológicos adecuados para cumplir el fin por el cual se contrató, una solución contraria, es decir, la no adopción de medidas o su insuficiencia, provocarían la insatisfacción y frustración de las expectativas de los consumidores.

⁴³ Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y medidas alternativas cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por el Coronavirus (Covid-19)", aprobada con fecha 23 de abril de 2020, por Resolución Exenta N°371 y "Circular Interpretativa sobre buenas prácticas de los proveedores frente a la pandemia provocada por el Coronavirus (COVID-19)", aprobada con fecha 20 de abril de 2020, por Resolución Exenta N°360. Además, debe considerarse la "Circular Interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales", aprobada con fecha 29 de noviembre de 2019, por Resolución Exenta N°00950.

⁴⁴ Como la existencia de riesgos para la salud de los estudiantes y frente a actos de autoridad, entre otros.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, y como hemos referido anteriormente, el acaecimiento de situaciones excepcionales como la pandemia, no justifica que los proveedores de servicios educacionales incumplan los deberes de información, el cual deberá, ante dichos casos, ser resguardado de manera aún más rigurosa a fin de entregar a los estudiantes y apoderados la mayor cantidad de antecedentes respecto de la situación del establecimiento, en especial, sobre las medidas que se adoptarán para mitigar los efectos de las circunstancias extraordinarias; los programas de recuperación, y cualquier otra información que pudiese ser relevante para que éstos puedan determinar el nivel de satisfacción y cumplimiento de los servicios educacionales contratados.

Es así como se hace indispensable fomentar la transparencia en la administración de los servicios, lo que se traduce en informar de manera clara y detallada cómo la situación ha afectado a la institución y cómo ésta puede, cumpliendo con un estándar, entregar un proceso educativo en los términos que ofrecidos originalmente, así como también las etapas del proceso educativo, las mallas curriculares, programas y objetivos de cada nivel y las distintas herramientas de que se valdrán para su ejecución, para que los estudiantes y apoderados puedan realizar un adecuado seguimiento de las mismas. Sólo existiendo transparencia en los costos y en la entrega análoga o equivalente del servicio contratado, los estudiantes y apoderados estarán informados y en condiciones de evaluar el cumplimiento o incumplimiento de la prestación, pudiendo, por tanto, solicitar una reducción o adecuación del arancel, si correspondiere o bien la terminación anticipada del contrato.

En consecuencia, para todas las etapas educativas, respecto del cumplimiento del contrato de prestación en circunstancias excepcionales, el proveedor deberá brindar el servicio en condiciones equivalentes a las contratadas, no resultando lícito que un proveedor que haya bajado considerablemente sus costos en virtud de este cumplimiento por equivalencia no traspase a los consumidores contratantes todo o parte de dicho ahorro⁴⁵. Sin perjuicio de lo cual, en aquellos casos que el proveedor decida actuar en contra de los lineamientos precedentes, podría configurarse un incumplimiento contractual y la consecuente infracción a la LPDC, en virtud de los cuales se verá compelido a indemnizar los perjuicios⁴⁶.

⁴⁵ Resolución Exenta N°531 de 20 de julio de 2021, que Aprueba Dictamen sobre cumplimiento de contratos de prestación educacional básica y media que resuelve solicitud N° 6.587. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-63089.html>.

⁴⁶ En un sentido similar, los profesores De La Maza y Vidal: "c. En lo que concierne al contrato de servicios educacionales, entendemos que el deudor, en cumplimiento de su deber de resistir las consecuencias del caso fortuito, igualmente debe cumplir a través de un sustituto comercialmente razonable, lo que se traduce en prestar los servicios en condiciones equivalentes a las originalmente pactadas. Si no lo hace, habrá incumplimiento de su parte que al serle imputable le impone el deber de indemnizar". DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo, VIDAL OLIVARES, Álvaro. CONTRATO Y CASO FORTUITO. IRRESISTIBILIDAD Y CONSECUENCIAS. Tirant lo blanch, Valencia, 2020. p. 181.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

V. Buenas prácticas de los proveedores de servicios de educación formal y no formal

Como ya se ha establecido, a los proveedores de prestaciones de servicios de educación formal y no formal les corresponde el cumplimiento de todos los deberes y obligaciones dispuestas en la LPDC, tales como los deberes de información; publicidad; profesionalidad; seguridad; el respeto a los términos, condiciones y modalidad de la oferta o el contrato; equidad en las estipulaciones y el cumplimiento de los contratos de adhesión; calidad de los productos o servicios que ofrecen, entre otros.

En tal contexto, a modo de buena práctica, este Servicio tendrá especial consideración respecto de aquellas conductas de los proveedores que se enmarquen en pleno cumplimiento de la ley, y los lineamientos entregados a través de los distintos instrumentos interpretativos, tales como Circulares Interpretativas y Dictámenes Administrativos vigentes al momento de la dictación del presente instrumento, sin perjuicio de futuras interpretaciones a la normativa de consumo, que digan relación con temas ligados al de ésta Circular.

En este sentido, es posible identificar ciertos ámbitos específicos de recomendación, tales como:

1. Respecto a los contratos de adhesión, el proveedor cumplirá la normativa en la medida que cuente con **contratos libres de cláusulas** que:
 - Contemplan modificación, suspensión o terminación unilateral.
 - Establezca renuncias anticipadas de derechos.
 - Establecen limitaciones de responsabilidad.
 - Afecten el derecho a la información.
 - Establezcan mandatos irrevocables que eximan o no contemplen de la obligación de rendir cuenta, en blanco o amplios.
 - Autoricen a los proveedores para recolectar y tratar datos personales de consumidores y que puedan ser considerados abusivos.
 - Sean contrarias a la buena fe, finalidad del contrato y disposiciones especiales o generales.
 - Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Respecto de la actitud que asumen frente a los consumidores hipervulnerables, son prácticas ajustadas a la ley las siguientes:
 - Elevar el estándar de profesionalidad en la prestación del servicio de educación, acorde a las necesidades propias de los consumidores.
 - Elevar el estándar y calidad de la información entregada a los consumidores, tanto alumnos como padres y apoderados.
 - Adecuar la publicidad conforme al público objetivo, sumando a las exigencias generales, las de sentido común, respeto, integración y responsabilidad con la información que se difunde.

3. Respecto del cumplimiento de los contratos de servicios educacionales ante circunstancias excepcionales, se consideran como buenas prácticas:
 - Ofrecimiento a los consumidores de modalidades de pago ajustadas sobre la base de la situación excepcional de que se trate.
 - Reforzamiento en el cumplimiento del deber de información, mediante la creación de instancias especiales de comunicación, a partir de las cuales, se canalicen y reciban las inquietudes y necesidades que surjan producto de circunstancias excepcionales que puedan afectar el desarrollo normal de la prestación.
 - Implementar y/o reforzar la transparencia en la relación con los consumidores, manteniendo una relación abierta con las distintas organizaciones que existan al interior de los colegios, tales como centros de padres y apoderados, centros de alumnos, organizaciones de profesores, entre otras, con el fin de efectuar un adecuado catastro de las diferentes dificultades que la situación excepcional podría acarrear para los involucrados en el proceso educativo.
 - En el caso de educación superior, mantener una relación abierta con las distintas organizaciones de alumnos o grupo de estudiantes que existan al interior de los centros de educación para determinar, de manera conjunta, la forma más adecuada para dar cumplimiento al contrato, ya sea a través de medios alternativos o postergando la realización de cursos.
 - En el caso de establecimientos de educación superior y particularmente respecto de los Centros de Formación Técnica, los proveedores podrán adecuar la malla o plan académico en la medida que la prestación contratada se cumpla, privilegiando en todo caso la protección de la salud de los consumidores sin menoscabar la esencia de la prestación educacional que ofrecen.

Todas estas medidas deberán ser adaptadas por los proveedores a las condiciones específicas del servicio que prestan y en cumplimiento de las exigencias de la normativa sectorial que las regule, en caso que exista.

Servicio Nacional del Consumidor

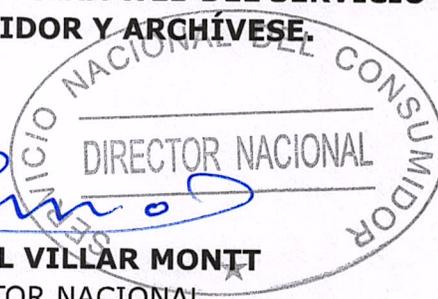
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre los contratos de prestación de servicios de educación formal y no formal" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

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 DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

NPC/GGP/AGC

Distribución:

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