



VOZ: EDUCACIÓN  
FICHAJE DE SENTENCIAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR

Hernán Cortez López

AYUDANTE DE INVESTIGACIÓN

Felipe Bravo Sotomayor

Academia de Derecho y Consumo  
2017

## FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°3

### IDENTIFICACIÓN

Partes:	MARTA CONTRERAS con CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SALESIANO DON BOSCO
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Puerto Montt
Ministros:	Ramírez Raimann, Tulio
N° Rol:	2886-04
Fecha:	19 de enero de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Educación, cobros indebidos, multa, indemnización.

### Hechos:

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios morales y patrimoniales en contra del CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SALESIANO DON BOSCO ya que este no habría aceptado el pago de una cuota por haberlo realizado mediante depósito y no mediante la cuponera que entrega la institución para el efecto. Lo que derivó en que la denunciada protestara una de las letras firmadas por la consumidora.

### Argumento:

*La consumidora* señala que la primera cuota debía ser pagada antes del día 5 de abril de 2005 (fecha límite), por lo que el día 31 de marzo canceló mediante depósito en la cuenta corriente del proveedor. No obstante, pocos días pasados de la fecha límite para el pago, fue notificada del protesto de una letra firmada por no pago. Producto de lo anterior, acudió al establecimiento educacional en el cual se le informó que, según lo establecido en la cláusula tercera del contrato celebrado, los pagos deben realizarle a través de las modalidades establecidas por el centro que sería la cuponera que se entrega para tal efecto.

#### **Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal determina que la consumidora realizó de forma oportuna el pago, siendo responsabilidad del proveedor informarle de los medios de pago autorizados para el efecto, lo cual no ocurrió en este caso. Producto de lo anterior resulta aplicable el artículo 16 letra c) de la Ley 19.496, por lo que no resulta imputable a la actora la omisión del proveedor de informar los medios de pago. Dicho esto, el tribunal acoge la denuncia por infracción al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, y la demanda solo en lo referente al daño material por no probarse el menoscabo moral.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 12, 16 letra c) y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°11

IDENTIFICACIÓN

Partes:	Sin registro
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Antofagasta
Ministros:	Almazán Serrano, Patricia; Fodich Castillo, Vicente; Padilla Buzada, Rodrigo
N° Rol:	122-2005
Fecha:	2 de noviembre de 2005
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Educación, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Se interpone denuncia en contra de una institución señalando que habría modificado la malla curricular de la carrera de técnico en enfermería obstétrica. En esta se establecía que durante el tercer y cuarto semestre se realizarían prácticas de enfermería en maternidad y consultorios en Servicios de Gineco Obstetricia y Neonatología, las cuales fueron desplazadas para el quinto semestre y reemplazadas con talleres de práctica simulada en el instituto. Conociendo del recurso de apelación, el tribunal rechaza la pretensión de las actoras, confirmando la sentencia apelada.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que en un folleto se establece que el proveedor está facultado para modificar la malla, posibilidad que se encuentra dispuesta de forma expresa en la letra chica de los folletos entregados por la institución que detallan las asignaturas de la malla curricular, y que fue aceptado por las denunciantes al suscribir el contrato de prestación de servicios educacionales.

Advierte, además, que esta es una práctica habitual en institutos, universidades y otros establecimientos educacionales, que permite responder a las diversas realidades que pueden afectar a estos.

Finalmente, el tribunal determina que la modificación señalada no implica un incumplimiento por parte del prestador de servicios educacionales, como ocurriría si este no entregara el título cuando los alumnos cumplieran los requisitos necesarios para tal efecto.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 12 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°30

IDENTIFICACIÓN

Partes:	PATRICIO ÁLVAREZ CÁRCAMO con UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
Tribunal:	3° Juzgado de Policía Local de Providencia
Ministros:	Martínez Campomanes, Carlota
N° Rol:	7997-4-2006
Fecha:	15 de diciembre de 2006
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

Un consumidor matricula a su hijo en la carrera de nutrición, firmando letras de cambio para los pagos de las mensualidades del año 2006. En junio de ese mismo año, retira a su hijo de la Universidad por quedarse sin trabajo, dando aviso a la institución y solicitando que se le devuelvan las letras firmadas para los meses futuros. Solicitud que fue rechazada.

**Argumento:**

*El consumidor* señala que su solicitud fue negada en base a la cláusula séptima del contrato celebrado con la Universidad, que obliga a pagar el año completo aun cuando el alumno se retire anticipadamente, o cuando la universidad se encuentre impedida de forma temporal para prestar el servicio.

*El proveedor* señala que frente a este tipo de contingencias, la institución ofrece soluciones tales como la reprogramación de la deuda, el cambio a otra carrera, entre otras. No obstante, en este caso el denunciante busca resolver el contrato sin atender a las soluciones alternativas que otorga la universidad. Asimismo, señala que en su contrato no existen cláusulas abusivas.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que el denunciante no probó encontrarse sin trabajo o imposibilitado para continuar pagando el servicio. Y aun en el caso de haberlo probado, dicha circunstancia no lo habilita a dejar de cumplir la obligación contraída con la Universidad, ya que estas circunstancias, aunque se invoquen como tal, no reúnen los requisitos del caso fortuito o la fuerza mayor. En relación a la cláusula séptima, el tribunal estima que esta no genera un desequilibrio importante que importe la vulneración de lo dispuesto en el artículo 16 letra g), ya que, por un lado, esta responde a la necesidad de financiamiento de la Universidad para el año académico, y por otro, por tratarse de una transcripción de los efectos de la fuerza mayor. Correspondiendo al establecimiento educacional la prueba de la eximente de fuerza mayor. Dicho esto, el tribunal rechaza las pretensiones del actor.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°34

IDENTIFICACIÓN

Partes:	MOLINA BAHAMONDES MIGUEL con THE KING LTDA.
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	19163-2006
Fecha:	05 de septiembre de 2007
Sentencia:	Acoge, condena

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución, indemnización, multa.

**Hechos:**

La denunciante contrató los servicios de THE KING LTDA. consistentes en un curso de idiomas de 200 horas. El precio fijado al público general era de \$1.620.000. Sin embargo, al actor se le ofreció una rebaja, siendo el precio a pagar el de \$680.000. La forma de pago consistiría en el pago de \$680.000 al contado, debiendo adicionalmente entregar una letra de cambio en blanco por el monto de \$680.000. Días después el instituto de idiomas cobró sin justificación la letra de cambio en blanco por \$680.000.

En razón de lo anterior el actor alega el cobro indebido y pide una indemnización de perjuicios a título de daño emergente por el monto de \$700.000.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que no devolverá los dineros pagados por cuanto el derecho de retracto tiene un plazo de diez días para ser ejercido. Además, señala que la denunciante puede requerir los cursos contratados cuando guste, sin inconveniente por parte de ella.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

Revisado el contrato suscrito entre las partes el sentenciador concluye que el curso contratado tiene el valor de \$680.000 a cambio de 200 horas de lecciones, por lo que la letra de cambio por \$680.000 no produce efecto alguno, y su cobro va en contra de las exigencias de la buena fe. Condena a la denunciada a hacer devolución de la letra de cambio a la denunciante dentro del plazo de 10 días luego de ejecutoriado el fallo. Se impone una multa a beneficio fiscal de 10 UTM.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios por lucro cesante, esta se rechaza sin explicitar motivo en el fallo.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°40  
IDENTIFICACIÓN

Partes:	GEMMA SÁNCHEZ con UNIVERSIDAD DEL MAR
Tribunal:	2° Juzgado de Policía Local de Copiapó
Ministros:	Calcutta Stormenzan, Mónica
N° Rol:	3296-2007
Fecha:	27 de noviembre de 2007
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Educación, modificación unilateral, multa, indemnización.

**Hechos:**

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios en contra de UNIVERSIDAD DEL MAR debido a que, al matricularse en su 5° semestre en la carrera de Ingeniería de Prevención de Riesgos, la institución había decidido de forma unilateral cambiar la jornada de la carrera de diurna a vespertina.

**Argumento:**

*La consumidora* argumenta que el cambio de la jornada le ha ocasionado un aumento de costos de movilización por el cambio de transporte que no le permite optar al pago de pasajes en calidad de estudiante, además de problemas de seguridad debido al recorrido del mismo. Agrega que el rector le negó la posibilidad de matricularse por encontrarse fuera de plazo perdiendo un año académico, siendo que su demora se debió a las gestiones que realizó para evitar el cambio de jornada.

*La universidad* solicita el rechazo de la denuncia argumentando que no efectuó una modificación arbitraria del contrato, sino que esta se debió a condiciones académicas requeridas para el correcto funcionamiento de la institución en beneficio de estudiantes que trabajan y que conforman la mayor parte del alumnado. Agrega que la denunciante perdió su calidad de alumna regular por no renovar su matrícula dentro del plazo establecido, incurriendo además en la causal de suspensión desde el momento en que se encontraba en situación de morosidad por el pago de sus cuotas.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que haber efectuado gestiones para impedir el cambio de jornada no es una causal que le haya impedido matricularse a la demandante, por ende, la negativa del rector de acceder a matricularla no constituye una infracción a la Ley 19.496. Agrega que la autora ha perdido su calidad de alumna regular producto del incumplimiento de su obligación de pagar las cuotas.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°45

IDENTIFICACIÓN

Partes:	PATRICIO DEL CARMEN PARRA PARRA con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Villaruel Ramírez, Cornelio; Pinto Salazar, Marta Jimena; López Dawson, Carlos (abogado integrante).
N° Rol:	2335-2008
Fecha:	5 de julio de 2008
Sentencia:	Acoge.

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

Pese a haberse matriculado, una estudiante de la UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO no asistió a las clases (por razones que no se identifican en la sentencia). Por lo que su padre interpone demanda en contra de la institución solicitando que se declare la nulidad de una de las cláusulas del contrato celebrado y se le restituyan los dineros pagados. El tribunal de primera instancia determina que la acción se encuentra prescrita, decisión revocada por la Corte de Apelaciones que acoge el recurso de apelación.

**Argumento:**

*El proveedor* alega la prescripción de la acción. También señala que habría prestado los servicios contratados, siendo responsabilidad del alumno utilizarlos.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>En relación a la prescripción, la Corte de Apelaciones que determina que no se trata de una acción contravencional, sino que de la acción de nulidad del artículo 16 de la Ley 19.496 la cual no tiene plazo de prescripción.</p> <p>Dicho esto, señala que la defensa de los consumidores pretende equilibrar las relaciones entre estos y los empresarios a través de la intervención del derecho público en un área usualmente reservada al derecho privado, en atención a las características particulares de los contratos por adhesión.</p> <p>Aplicando las normas dispuestas en los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana el tribunal determina que este asunto debe ser resuelto conforme a la equidad, la cual permite establecer que la disposición contractual alegada genera un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan del contrato para las partes.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16, 38, 39 y 39 A, B y C de la Ley 19.496, 37 y 40 de los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana</p>
---

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°46

IDENTIFICACIÓN

Partes:	MARÍA EUGENIA HUBNER GUZMÁN y OTRO con UNIVERSIDAD MAYOR
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Villarroel Ramírez, Cornelio; Gutiérrez Alvear, María Loreto; López Dawson, Carlos
N° Rol:	8775-2004
Fecha:	11 de julio de 2008
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

En el mes de abril de 2003, una alumna matriculada en odontología en la UNIVERSIDAD MAYOR padeció un cuadro psiquiátrico que le impidió seguir asistiendo a clases. Sin embargo, la institución siguió cobrándole por lo que decide demandar a la universidad. El tribunal de primera instancia rechazó la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

En primer lugar, el tribunal señala que no habría voluntad real de la alumna de pagar la carrera universitaria si al momento de contratar no padecía la enfermedad que la imposibilitó para seguir asistiendo a clases.

Dicho esto, el advierte que la Ley 19.496 constituye un ordenamiento jurídico substancial aplicable en cualquier procedimiento y sede jurisdiccional, en búsqueda del equilibrio pretendido por el legislador entre consumidores y empresarios, siendo plenamente aplicable a este caso. Además, señala que este asunto debe ser resuelto atendiendo a la equidad según lo dispuesto en el artículo 24 del Código Civil.

Finalmente, el tribunal señala que la alumna debió desvincularse de su carrera por razones ajenas a su voluntad, lo que determina que la universidad no esté facultada para retener los dineros pagados o cobrar las deudas pendientes, por lo que procede a decretar extinguida la obligación de pago de las mensualidades señaladas en la demanda, y obliga a la restitución de los cheques entregados en garantía y al pago a la demandante de los dineros correspondientes a los cobros efectuados a dicha parte.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 24 del Código Civil, 2, 3, 16, 39 B de la Ley 19.496, 37 y 40 de los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana.



FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°47

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y CONSTANZA SALAS MEZA con UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Maggi Ducommun, Rosa María; Zepeda Arancibia, Jorbe; Hazbún Comandari, Manuel
N° Rol:	4192-2008
Fecha:	13 de agosto de 2008
Sentencia:	Acoge, revoca condena en costas y confirma en lo demás.

**Voces:** Educación, término unilateral, multa, indemnización, cambio.

**Hechos:**

Una consumidora interpone denuncia y demanda en contra de la UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA, institución que ofrece la carrera de diseño gráfico en la cual se matriculó el 15 de enero de 2007. No obstante, el día 15 de marzo del mismo año se le informó que la carrera no se impartiría atendida la baja cantidad de alumnos matriculados. Por lo que solicita la indemnización de los perjuicios patrimoniales y morales experimentados. El tribunal de primera instancia rechaza la demanda con costas. Decisión revocada por la Corte de Apelaciones solo en lo referente a las costas, confirmando en lo demás.

**Argumento:**

*La consumidora* señala que se le habrían cobrado dos de las letras que firmó al matricularse, las cuales la institución no le ha regresado.

*El proveedor* argumenta que en el reglamento de prestación de servicios de la institución, que se entiende incorporado al contrato celebrado, contenía una disposición según la cual la universidad se reserva el derecho a no impartir asignaturas de primer año si no se matricula un mínimo de 30 alumnos, lo cual fue informado oportunamente a los postulantes, figura lícita dispuesta en el artículo 1477 del Código Civil.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>En primera instancia, se determina que la obligación del proveedor está sujeta a la condición de verificarse un número mínimo de alumnos matriculados, lo que es conforme a los artículos 1473, 1487 y 1567 del Código Civil, por lo que no habría infracción de las normas de la Ley 19.496. En relación a las indemnizaciones solicitadas, el tribunal las rechaza por no haberse probado los perjuicios pecuniarios y morales, y porque la demandante no pagó ninguna de las letras, por tanto la universidad no le adeuda nada.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 1473, 1487, 1567 del Código Civil.</p>
---

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°52

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con UNIVERSIDAD ARCIS
Tribunal:	4° juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	16307- 2008
Fecha:	30 de julio de 2009
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Educación, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC, en representación de FANNY BARRIENTOS, interpone denuncia contra la UNIVERSIDAD ARCIS, señalando que la representada se matriculó el día 18 de julio de 2008 en un magíster con modalidad semi-presencial, cuyo inicio de clases se había fijado para el día 22 de agosto, por lo que compró pasajes de vuelo para el día 28 de julio desde Arica a Santiago. Sin embargo, el día 13 de agosto recibe un e-mail donde se le comunica que la Universidad cambió la modalidad a presencial.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que en una cláusula del contrato de prestación de servicios educacionales se le faculta a modificar unilateralmente el plan de estudios cuando existan razones académicas que así lo justifiquen. El cambio de modalidad fue motivado por no haberse cumplido con el número mínimo de matrículas fijado por la dirección para la apertura del magíster semi-presencial. Agrega que la reclamante no alcanzó a desembolsar monto alguno.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal estima que el plan fue alterado por razones meramente económicas y no académicas, y de acuerdo al artículo 2 letra d) de la Ley 19.496, no deben modificarse de forma arbitraria los programas, y deberá darse cumplimiento a los términos del contrato de servicios educacionales.

Además, se estima que se infringe el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496 ya que en concepto del tribunal, la cláusula en cuestión deja al arbitrio subjetivo de una persona el estimar que existen “razones académicas”, por lo que se califica la cláusula como abusiva.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 B de la Ley 19.496

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°69

IDENTIFICACIÓN

Partes:	Sin registro con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Moya Cuadra, Javier Aníbal; Cruchaga Gandarillas, Ángel (abogado integrante)
N° Rol:	1905-2011
Fecha:	14 de mayo de 2012
Sentencia:	Rechaza apelación.

**Voces:** Educación, cobros indebidos, rebaja del precio.

**Hechos:**

Se interpone denuncia y demanda en contra de la UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO por cobrar el arancel regular a un alumno que cursaba solo un ramo en su último semestre de postgrado, y por posteriormente no otorgar el grado de magíster (pese a haber cursado todas las asignaturas) por el no pago de la colegiatura. En primera instancia se acoge la pretensión del consumidor, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

**Argumento:**

*El actor* señala que repitió una asignatura por motivos personales. Esta es la última que debe aprobar para terminar el magíster en Comunicación Social y Creatividad Estratégica impartido por la universidad. Producto de lo anterior, solicitó la rebaja del arancel regular, la cual fue denegada por la denunciada.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal advierte que el contrato por adhesión que vincula a las partes contiene cláusulas abusivas, infringiendo las letras c) y e) del artículo 16 de la Ley 19.496 por establecer limitaciones absolutas de responsabilidad y poner a cargo del consumidor ciertas deficiencias u omisiones. Además de contravenir el equilibrio dispuesto en el artículo 16 letra g) e, indirectamente, el artículo 3 letra d), afectando el derecho a la seguridad. Dicho esto, el tribunal confirma la sentencia, determinando la rebaja del arancel a un 20% de su valor.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3 letra d), y 16 letras c), e) y g).

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°74

IDENTIFICACIÓN

Partes:	FRANCISCO RAMÍREZ MORENO con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
Tribunal:	Corte Suprema Primera Sala
Ministros:	Valdés A., Patricio; Carreño S., Héctor; Silva G., Guillermo; Maggi D., Rosa; Fuentes B., Juan Eduardo.
N° Rol:	799-2016
Fecha:	24 de agosto de 2016
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Educación, modificación unilateral, indemnización.

**Hechos:**

Un grupo de alumnos interpone demanda en contra de la UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO, señalando que la institución habría incumplido los contratos al desvincular a uno de los docentes antes del inicio del semestre académico sin dar aviso previo al alumnado, por lo que solicitan la reparación de los perjuicios morales y patrimoniales experimentados. El tribunal de primera instancia acogió la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones que acogió la excepción de incompetencia presentada. Ante lo cual se interpone recurso de casación en el fondo.

**Argumento:**

*Los demandantes* señalan que el profesor desvinculado tenía gran prestigio y detentaba el cargo de Director General de Investigación en el postgrado, lo que tuvieron en especial consideración al matricularse. Añaden que la desvinculación sin previo aviso implica una falta al deber de información y una modificación arbitraria de las condiciones ofrecidas. Agregan que, según lo dispuesto en el artículo 2 literal d) de la Ley 19.946, son competentes los Juzgados Civiles para conocer del asunto.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que, en este caso, se busca la responsabilidad por incumplimiento contractual aplicando las normas del Código Civil, siendo las normas de la Ley 19.496 un marco meramente referencial de la responsabilidad que se hace valer. Dicho esto, determina que, al incidir los hechos en la calidad de la educación, el Juzgado Civil ante el cual se presentó la demanda es competente, por lo que acoge el recurso de casación y confirma la sentencia de primera instancia.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 2 letra d) de la Ley 19.496.