

Corte Suprema, 15 de abril de 2019

Servicio Nacional del Consumidor con Corporación Educacional Universidad del Mar

Rol N°	5363-2018
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Acogido
Voces	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo y difuso, cláusulas abusivas
Normativa relevante	Artículo 16 letras a), c), d), f) y g) en relación a los artículos 3° inciso primero letras a), b) y e) del artículo 4°, todos de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, “SERNAC”) interpuso acción colectiva por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de Corporación Educacional Universidad del Mar por una supuesta inobservancia del artículo 16 letras a), c), d), f) y g) en relación a los artículos 3° inciso primero letras a), b) y e) del artículo 4°, todos de la Ley N°19.496.

La demandante sostuvo que “tomó conocimiento de que en las diversas sedes de la demandada no se estarían impartiendo clases ni dando cumplimiento a la jornada académica, en varias de sus carreras, por causas no imputables a los consumidores. Además, no se estarían cumpliendo las condiciones de infraestructura y prácticas profesionales que se ofrecieron y comprometieron al tiempo de la contratación, se estarían protestando documentos mercantiles e informando a bases de datos de morosidades respecto de los cuales se habría dado cumplimiento de pago y, asimismo, se estaría negando a los consumidores el otorgamiento o entrega de documentos que tienen el carácter de indispensables para las gestiones tendientes al cambio de establecimiento educacional o al proceso de titulación”¹.

La demandada, por su parte, pidió el rechazo de la acción argumentando que “la Universidad, al momento de ocurridos los hechos referidos, contaba con autonomía y acreditación universitaria a través de normas de rango constitucional, refiriendo que los hechos expuestos por la demandante no pasan de ser meras hipótesis, hechos supuestos y rumores sobre los cuales la demandante no demuestra certeza ni intenta verificar solicitando la información necesaria a la Universidad. Asimismo, sostuvo que en esta clase de contratos no son aplicables los artículos 12 ni 23 de la ley, justificando la validez de las cláusulas cuestionadas en virtud de la autonomía de la que goza”².

En primera instancia, el 3° Juzgado Civil de Viña del Mar, acogió parcialmente la acción en contra de la demandada, actualmente en quiebra, estableciendo que sólo las cláusulas primeras, segunda, sexta, octava, undécima y décimo séptima del contrato N°35.915 son abusivas; lo mismo las cláusulas octava, décima, duodécima y decimoséptima del contrato N°3.815; y el encabezamiento y cláusula cuarta del contrato de crédito directo. Ordena también que se aplique multa de 50 unidades tributarias mensuales por cada una de las infracciones y que se indemnice a cada uno de los estudiantes que resultaron afectados de acuerdo con los grupos y parámetros dispuestos en el fallo, fijando efecto *erga omnes* respecto de todos los estudiantes que han sido perjudicados, disponiendo las publicaciones en diarios nacionales y regionales. La mencionada sentencia rechazó la demanda en el acápite de abusividad respecto de las cláusulas

¹ Vistos Sentencia CS Rol 5363-2018 p. 1.

² Ibid. p.2.

tercera, cuarta, décima, decimosegunda y decimoctava del contrato N°35.915 y, asimismo, rechazó la demanda en el acápite de las indemnizaciones de perjuicios solicitadas respecto de los rubros denominados “desmedro de valor de título profesional” y de “costo de oportunidad (lucro cesante)”.

Ante esa decisión, tanto la demandada como la demandante dedujeron recurso de apelación. La parte demandante solicitó que “el fallo se enmiende con arreglo a derecho, disponiendo su confirmación y declarando que las cláusulas tercera, cuarta, décima, duodécima y décimo octava del contrato N°35.915 son abusivas y consecuentemente nulas, y de conformidad a lo establecido en el artículo 51 N°2 de la Ley N°19.496 aumente las compensaciones otorgadas a los grupos de consumidores determinados en el considerando cuadragésimo cuarto de la sentencia recurrida, con costas del recurso”³.

La Corte de Apelaciones de Valparaíso, conociendo de los recursos de apelación de las partes, Confirmó en todas sus partes la sentencia de primer grado.

En contra de esta última sentencia, el SERNAC dedujo recurso de casación en el fondo, el cual fue acogido por la Corte Suprema, toda vez que, efectivamente, las cláusulas cuarta, décima y decimoctava del contrato N°35.915 eran abusivas. La Corte Suprema dictó sentencia de reemplazo, estableciendo que las cláusulas tercera y duodécima no son abusivas, y que las cláusulas cuarta, décima y decimoctava sí lo son. Con respecto a los rubros indemnizatorios de “desmedro de valor de título” y “pérdida de oportunidad (o chance)”, la prueba aportada por la demandante, analizada de acuerdo con las reglas de la sana crítica, no logró formar convicción en estos sentenciadores ni en cuanto a la efectividad ni a la entidad del daño en tales rubros. Finalmente, la Corte Suprema confirma la sentencia de primer grado y la de apelación, con declaración de que resultan también nulas y sin efecto por abusivas la cláusula cuarta, décima y decimoctava del contrato N°35.915.

Hechos

“SEGUNDO: Que la sentencia de primer grado, reproducida por la de alzada, dejó asentado los siguientes antecedentes.

1.- Conforme a las definiciones otorgadas por la ley citada, en el caso concurren las calidades de consumidor y proveedor. Los estudiantes o alumnos de la Universidad tienen la calidad de consumidores pues son personas naturales que en virtud de un acto jurídico oneroso contrataron con la demandada como destinatarios finales de la prestación de un servicio educacional; y la demandada es proveedor por cuanto es una persona jurídica de carácter privado que, de manera habitual, presta servicios educacionales a cambio del pago de un arancel y matrícula.

2.- La Universidad del Mar no dio cumplimiento íntegro a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas a los estudiantes en la prestación del servicio educacional contratado; por ejemplo, para algunas de sus carreras no se impartieron las clases de la jornada académica informada; y no existió cumplimiento de horarios pactados, ni de las mallas curriculares que, originalmente, fueron señaladas a los alumnos contratantes.

3.- Las situaciones de incumplimiento contractual también fueron denunciadas en la carta que el Rector de la Universidad del Mar de aquel entonces, don Raúl Urrutia Ávila, dirigió a don Mauricio Villaseñor Castro, presidente de la Junta Directiva de la Corporación Educacional Universidad del Mar; y en la copia del Decreto N° 17 de 11 de Enero de 2013, emitido por el

³ Sentencia CA Rol 1626-2016 p. 1.

Ministerio de Educación, Gobierno de Chile, División Jurídica, en que es cancelada la personalidad jurídica y se revoca el reconocimiento oficial a la Universidad del Mar.

4.- El interés colectivo de los consumidores, a quienes va destinado el servicio por el proveedor, se vio afectado pues los numerosos incumplimientos contractuales en que incurrió la Universidad del Mar impidieron que muchos estudiantes pudieran concluir con normalidad sus estudios profesionales.

5.- Existió una evidente transgresión que los alumnos sufrieron en sus derechos como consumidores, en cuanto no fueron respetadas las modalidades de estudio que fueron contratadas, desconociéndoseles la pretensión final que se persigue con el ingreso a una entidad universitaria. En efecto, el resultado que se pretende obtener con la contratación de este servicio es de largo plazo y, por tanto, resulta sustancial que el desarrollo de la malla curricular se efectúe de acuerdo a lo propuesto al momento de ingresar a ella, y cualquier entorpecimiento, modificación o incumplimiento altera el fin perseguido por los alumnos generando, como consecuencia, el retraso en el cumplimiento del objetivo, o derechamente lo impide.

6.- La afectación en el avance curricular del alumno constituye un incumplimiento que afecta la finalidad prevista al momento de contratar, causando perjuicios a los estudiantes en general, por lo que hay un interés colectivo que requiere protección.”

Cuestión jurídica

“**SEXTO:** Que un primer conflicto que debe ser resuelto es el presunto carácter abusivo de las cláusulas impugnadas incluyendo, si lo es, la sanción aplicable (...).”

Decisión

“**OCTAVO:** Que, del análisis de la cláusula tercera del contrato examinado, ninguno de los elementos desequilibrantes de la relación contractual descritos en el fundamento anterior logran advertirse. De su redacción aparece que ha querido estipular la obligación que pesa sobre cada estudiante de educación superior, tendiente a informarse sobre el contenido, planes y programas de la carrera que ha elegido cursar y, asimismo, poner de su cargo la responsabilidad de informarse previamente y de acatar la secuencia y prerequisites de cada uno de los cursos, como asimismo la extensión adicional que le pueda ocasionar la reprobación de cursos o ramos, sin que ello pueda llevar aparejado una disminución del arancel. Lo anterior resulta de toda lógica, primero porque la elección de una carrera universitaria o de educación superior supone un proceso complejo, en el cual se analizan y comparan las diversas carreras, casas de estudio, programas, costos; y, además, si bien un establecimiento de educación superior se obliga a proporcionar un servicio educacional específico, bajo un programa y una duración determinada, ello se ofrece bajo los supuestos de seguir un orden secuencial de aprobación de las cátedras o cursos que son impartidos.

NOVENO: Que los elementos descritos en el motivo séptimo tampoco logran configurarse en la cláusula duodécima. Esta estipulación tiene un contenido eximente de responsabilidad derivado del caso fortuito, la fuerza mayor o del hecho de un tercero. Ciertamente esta convención debe ser interpretada teniendo en consideración su apartado final, el cual reduce su ámbito a aquellos casos que no sean de exclusiva responsabilidad de la Corporación Educacional Universidad del Mar. Contra lo argumentado por la impugnante, no se percibe que la norma contractual afecte la confianza de los consumidores, por cuanto la culpa en materia contractual se presume y corresponderá al deudor probar, si procede, que el incumplimiento del contrato se debe a caso fortuito o a otra eximente.

DÉCIMO: Que el contenido de las estipulaciones cuarta, décima y decimoctava del contrato N° 35.915 resulta desequilibrante, en los términos expuestos en el fundamento séptimo. En primer lugar, la cláusula cuarta contiene una exención anticipada de responsabilidad respecto de terceros que presten servicios que, si bien no son educacionales, son conexos a las actividades que desempeña la Universidad, en especial aquellos servicios de transporte o estacionamientos. Si bien los servicios (descritos de manera ejemplar) no se relacionan directamente con el giro educacional, tienden a complementarlo e incluso le dan valor agregado desde la perspectiva de los estudiantes que concurren a una institución de educación superior. En ese entendido, la mera subcontratación o licitación de servicios a terceros no cercena el vínculo de responsabilidad que se mantiene por la culpa *in vigilando e in eligendo* que pesa sobre la demandada. Sostener lo contrario significaría que en provecho propio la Universidad podría externalizar todas las funciones que describe en diversos subcontratistas cuyas eventuales negligencias no alcanzarían su patrimonio, simplemente porque están externalizadas. La redacción de la cláusula cuarta se torna abusiva por cuanto intenta eludir, de manera anticipada, la responsabilidad en los términos planteados. Así, al mantenerla, el sentenciador ha vulnerado la prohibición del artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496, pues contiene una limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor que puede privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad del servicio prestado. La cláusula décima no resulta del todo inteligible en cuanto a las reglas que deben ser cumplidas por parte de los estudiantes para acceder a becas y/o beneficios, de forma previa a la contratación del servicio educacional. Al no contener normas o reglas claras para los alumnos, se incumplen las exigencias de la buena fe, que impone someterse para estos efectos a parámetros objetivos, conforme lo consagra el artículo 16 letra g) de la citada ley. En estas circunstancias, al no haberse declarado su abusividad por los sentenciadores del grado se produce una infracción de ley que influye sustancialmente en lo dispositivo de la sentencia. En cuanto a la cláusula decimoctava, la imposición de una norma que prorrogue expresamente la competencia respecto de un territorio jurisdiccional específico favoreciendo evidentemente al proveedor, vulnera las exigencias de la buena fe, causando en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante e injustificado. Acordada la competencia del tribunal del lugar donde reside el proveedor, si el proveedor demanda, litigará en el lugar donde reside, pero si el consumidor quiere demandar deberá trasladarse a litigar asimismo en la residencia del proveedor, lo que puede significar para él un sacrificio adicional infundado. En estos términos la cláusula se torna abusiva y con su mantención ha quedado consumada la infracción legal denunciada por la recurrente.

UNDÉCIMO: Que respecto a los rubros indemnizatorios “desmedro de valor de título” y “pérdida de oportunidad o lucro cesante”, los sentenciadores del grado han emitido las siguientes conclusiones. En cuanto al primer tema, para que dicho perjuicio sea indemnizable resulta necesario que sea real, efectivo, tener existencia, rechazándose la indemnización del daño eventual, meramente hipotético, que no se sabe si existirá o no. En el caso de este proceso el tribunal ad quem constató que no se reúnen los requisitos de certidumbre y determinación necesario para configurar el daño, pues la única prueba acompañada, el “Estudio de Compensación,” no sería suficiente para acreditar el desmedro en el valor del título que, según la recurrente, sería una consecuencia inmediata y directa del incumplimiento e infracciones cometidas por la demandada. En lo que se refiere al segundo ítem reclamado, el tribunal recurrido entiende que la pérdida de oportunidad o “pérdida de una chance” es “la frustración de una expectativa de obtener una ganancia o de evitar una pérdida, un perjuicio que se encuentra entre el daño cierto y el daño eventual”. Y agrega que el planteamiento de la recurrente se enmarca en meras conjeturas que tienen por fundamento lo que ella misma

declara y pretende probar a través del referido “Estudio de Compensación.” Ese documento, acompañado por el propio demandante (SERNAC), establece una base de cálculo por medio de la cual se llegó al monto al que ascendería dicha “pérdida de chance”, informe que no es posible contrastarlo ni compararlo con otro medio de prueba. Así, en el parecer de la Corte no estaría suficientemente acreditado el quantum por concepto de “pérdida de chance”. Además, el sentenciador estimó que si bien puede haber una probabilidad de que los alumnos afectados pudiesen acceder a un trabajo remunerado en un tiempo superior al que podría haber sido de no haber acaecido los hechos que motivan el presente juicio, no es menos cierto que la determinación de ese tiempo y, por tanto, del daño, no queda determinado, por lo que compartieron lo resuelto en la sentencia de primer grado en cuanto a rechazar la pretensión de los actores por este concepto. Por otra parte, para la sentencia impugnada, la “pérdida de chance” debió ser determinada en concreto, atendiendo a la situación particular y específica de cada uno de los estudiantes considerando sus individuales méritos y sus aptitudes personales, lo que trae aparejado una diferencia en el perjuicio por pérdida de chance, de características y magnitud propias de cada uno. En la causa no quedó establecida esa diferenciada apreciación.

DUODÉCIMO: Que el reproche efectuado por la impugnante en estos “rubros indemnizatorios” estriba en una supuesta vulneración a los artículos 3º inciso primero letra e), 51 N° 2 y 51 inciso primero de la Ley N° 19.496, de protección de los derechos de los consumidores. Al respecto la recurrente ha denunciado una vulneración a las reglas de la sana crítica, por cuando los sentenciadores habrían reducido el valor del documento acompañado por la demandante, consistente en aquel denominado “Estudio de Compensación” y, consecuentemente, desestimado la demanda en el rubro denominado “desmedro de valor de título”. Respecto del ítem “pérdida de oportunidad o de chance”, sobre el mismo documento, refiere que se habría vulnerado el artículo 51 N° 2 de la Ley N° 19.496, en cuanto se habría acreditado el daño respecto de los consumidores de los grupos que indica.

DECIMOTERCERO: Que este tribunal tiene resuelto que los hechos asentados por los jueces del fondo son inamovibles, a menos que el recurrente haya denunciado de modo eficiente las reglas de la sana crítica, lo que no puede estimarse que haya ocurrido en la especie, pues en el arbitrio se propone en términos genéricos que habría sido vulnerado dicho régimen probatorio, sin precisar la manera cómo se habría producido esa vulneración. En efecto, las argumentaciones apuntan más bien a objetar la forma en que los jueces apreciaron el documento individualizado como “Estudio de Compensación” y el alcance que asignaron a su contenido para determinar el mérito o fuerza de convicción que sirvió de base a su decisión, tarea que se relaciona con un proceso de valoración, privativa de los jueces del fondo. Al respecto es necesario tener presente que el objeto del recurso de casación en el fondo se circunscribe a la revisión y análisis de la legalidad de la sentencia, es decir, a la correcta aplicación del Derecho, pero ello sobre la base de los hechos tal y como soberanamente los han tenido por probados los jueces del grado en uso de las facultades que son de su exclusiva competencia.

DECIMOCUARTO: Que resultando entonces inamovibles los hechos asentados por los jueces del grado sin que se haya denunciado correctamente la vulneración a las reglas de la sana crítica, carece de sustento la denuncia de las demás contravenciones normativas que invocó el actor.

DECIMOQUINTO: Que, en razón de lo expuesto, la sentencia objeto del recurso no puede ser mantenida únicamente en lo que se refiere a las cláusulas cuarta, décima y decimotava del contrato N° 35.915, ya que al no haberse declarado abusivas ha sido infringido el artículo 16 de la Ley N° 19.496, evidenciándose que a ese error ha seguido una decisión diversa a la que se

debió arribar, con lo que se satisface el requisito de que el yerro tenga influencia en lo resuelto. Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 764, 765, 767, 785 del Código de Procedimiento Civil, se acoge el recurso casación en el fondo deducido por el abogado Jean Pierre Couchot Bañados, en representación del Servicio Nacional del Consumidor en lo principal de la presentación de fojas 1184, en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso de veintiuno de febrero de dos mil dieciocho, que se lee a fojas 1179 y siguientes, la que, en consecuencia, es nula y reemplazada, acto continuo y sin nueva vista, pero separadamente, por la que corresponde conforme a la ley.”

Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se aprecia la declaración de nulidad de tres cláusulas que fueron consideradas abusivas a juicio del tribunal. Una de las cláusulas contenía una exención anticipada de responsabilidad, a juicio de la Corte Suprema, sosteniendo que la conexión que existe entre los servicios prestados por terceros a la Universidad y las actividades que desempeña la Universidad propiamente tal, es de tipo complementario o incluso le dan un valor agregado al servicio prestado por la Universidad y, por lo tanto, el servicio que contrata el consumidor. Por lo tanto, esta conexión impide eximir de responsabilidad a la Universidad, la que se mantiene por la culpa *in vigilando e in eligendo* que pesa sobre la demandada, e intentar eludirla en una cláusula, la torna abusiva. Sin embargo, el tribunal de primera instancia y la Corte de Apelaciones de Valparaíso no razonaron de la misma forma. Aquellos sentenciadores afirmaron que la cláusula en cuestión no era abusiva, ya que las limitaciones de responsabilidad hacen referencia a daños ocasionados por terceros, los cuales prestan servicios ajenos al servicio educacional de la Universidad, servicios que no se encontrarían incluidos en las actividades académicas que ofrece esta última, en cuanto no se relacionan ni afectan la utilidad o finalidad del servicio prestado⁴.

Considero que el fallo de la Corte Suprema es acertado, ya que los servicios prestados por terceros son accesorios al servicio principal: el servicio educacional que presta la Universidad. Como servicio accesorio y complementario, los daños ocasionados deben reconducirse a una responsabilidad de la Universidad.

Otra de las cláusulas en análisis es aquella que establece el acceso a becas y/o beneficios, de forma previa a la contratación del servicio educacional. La Corte Suprema cuestiona la claridad de la información, y por lo tanto la buena fe del proveedor al momento de estipularla, y en aquello reside la abusividad de la cláusula. Sin embargo, el tribunal de primera instancia y la Corte de Apelaciones de Valparaíso razonaron de forma diversa. Sostienen que al ser el alumno el principal interesado en obtener la información del beneficio no es carga de la Universidad asumir la adecuada tramitación de los procesos de obtención de aquellas. Incluso, afirman que el alumno debe entregar información a la Universidad y no viceversa, ya que este es el único interesado⁵.

Considero que tanto el tribunal de primera instancia como la Corte de Apelaciones de Valparaíso incurrir en un error de alcance de conceptos. No es lo mismo referirse a la entrega de la información referente a las becas y/o beneficios por parte de la Universidad, a referirse a la asunción de la adecuada tramitación de los procesos para obtener aquellas becas y/o beneficios por parte de la Universidad. No pueden homologarse, ya que son actividades diferentes. Por lo mismo, considero correcta la decisión de la Corte Suprema al respecto, ya que la falta de claridad en la información, o la falta de integridad deriva en la indefensión o en la

⁴ Sentencia CA Rol 1626-2016 p. 2.

⁵ Ibid. p.3.

ineficacia del actuar por parte del consumidor al momento de iniciar el proceso de obtención de estos beneficios.

Y la última de las cláusulas objeto de análisis contempla una prórroga de competencia que favorece evidentemente al proveedor el cual, ante un eventual conflicto, litigará en el lugar donde reside. La Corte Suprema considera que esta cláusula vulnera las exigencias de la buena fe, causando en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante e injustificado. Sin embargo, el tribunal de primera instancia y la Corte de Apelaciones de Valparaíso basaron sus argumentos en otras razones. Sostuvieron que la cláusula en cuestión no era abusiva, ya que es reflejo de la autonomía de la voluntad propia de las partes contratantes⁶.

Es por esto, que a mi juicio, tanto el tribunal de primera instancia como la Corte de Apelaciones de Valparaíso se olvidan de un detalle que tiene una importancia difícil de exagerar. Los contratos educacionales son contratos de adhesión, en los cuales necesariamente hay una relación asimétrica, encontrándose el proveedor en una mejor posición que el consumidor, ya que es el primero el que redacta el contrato que este último solo firmará. Por lo tanto, es difícil o incluso arriesgado hablar de autonomía de la voluntad de ambas partes en este tipo de contratos.

⁶ Ibid.