

Corte Suprema, 18 de enero de 2017

María Isabel Moreno Ávila con Universidad Andrés Bello

Rol N°	65440-2016
Recurso	Recurso de queja
Resultado	Acogido
Voces	Recurso de queja, calidad del servicio, términos pactados, servicio educacional
Normativa relevante	Artículo 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N°19.496

Resumen

María Isabel Moreno Ávila interpuso querrela infraccional por vulneración a la Ley de Protección al Consumidor en contra de la Universidad Andrés Bello amparada en los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N°19.496, afirmando que correspondería aplicar la sanción de multa establecida en el artículo 24 de la misma ley, pues la Universidad habría incurrido en publicidad engañosa¹. Asimismo, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de la querellada, pidiendo indemnización por lucro cesante, daño emergente y daño moral.

Tal infracción a la LPDC se produce debido a la infracción de los “artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo cual, en opinión de la demandante, correspondería aplicar la sanción de multa establecida en el artículo 24 de la misma ley, por lo que habría existido publicidad engañosa, lo que la llevó a renunciar al curso, mandando al efecto una carta al rector de dicha universidad y al decano de la Facultad de Odontología, recibiendo sólo respuestas genéricas, iniciando también, sin éxito una gestión ante el Servicio Nacional del Consumidor”².

En primera instancia, el Juzgado de Policía Local de Talcahuano, condenó a la querellada al pago de una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales por contravenir los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N°19.496 y a indemnizar a la quejosa con la suma de \$2.500.000 como resarcimiento del daño moral causado³.

Ante esa decisión, tanto la querellante/demandante como la querellada/demandada interpusieron recurso de apelación. La querellante pidió que se revocara la mencionada sentencia en la parte que rechazó el pago de daño emergente y lucro cesante y que, en su lugar, se dé lugar a ello, como asimismo pide que se aumente la cuantía de la indemnización por daño moral. Por su parte, en la apelación de la denunciada y demandada civil se solicitó, en concreto, que se revocara la sentencia de primer grado y que, en su lugar, se rechacen ambas acciones⁴.

La Corte de Apelaciones de Concepción, conociendo de los recursos de apelación de las partes, optó por acoger el recurso de apelación de la demandada, absolviendo a la Universidad Andrés Bello de la denuncia y demanda civil formuladas. Fundó dicha decisión aduciendo que “de la lectura del contrato de prestación de servicios educacionales de posgrado suscrito entre las partes era posible concluir que la demandante se matriculó y firmó dicho documento con la Universidad A.B., para que se le impartiera el curso correspondiente por profesores de dicha casa de estudios, mas no con un cuerpo docente determinado, sin que aparezca del mismo instrumento alguna limitación o prohibición de cambiar de a los docentes, pues en el devenir del contrato podían ocurrir circunstancias de fuerza mayor o ajenas a la voluntad del centro de estudios, como fallecimiento de profesores, despidos, renunciaciones, jubilaciones, entre otros, las que no conducen a estimar que

¹ Sentencia CA Rol 90-2016 p. 2.

² Ibid.

³ Sentencia CS Rol 65440-2016 p. 1-2.

⁴ Sentencia CA Rol 90-2016 p. 1.

incumplió el contrato o que haya actuado con negligencia causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, identidad o sustancia del respectivo bien o servicio ni que la denunciada haya incurrido en publicidad engañosa del producto ofrecido, pues en los avisos publicitarios o trípticos informativos si bien se señala el cuerpo docente, en ellos no se asegura que los profesores se mantendrán hasta el término del curso. Añaden por último que la imposibilidad de la demandante de convalidar los estudios ya cursados en otra universidad no es de responsabilidad de la denunciada sino de la institución de estudios superiores”⁵.

En contra de esta última sentencia, la querellante y demandante deduce recurso de queja, el cual fue acogido por la Corte Suprema, toda vez que, efectivamente, los sentenciadores incurrieron en faltas y abusos al decidir sobre la base de meras afirmaciones sin respaldo probatorio. Se dicta sentencia de reemplazo, y en su lugar se resuelve confirmar el fallo de primer grado de once de diciembre de dos mil quince.

Hechos

“El año 2012, M.I.M.Á. ingresó a la Universidad Andrés Bello a cursar un posgrado denominado “M. en Ciencias de la Odontología con Especialización en Rehabilitación Oral”, motivada por el destacado director del programa y el equipo docente que lo impartirían, todo lo cual fue publicitado por la casa de estudios a través de medios online, folletos y trípticos informativos. Sin embargo, una semana después de finalizar el cuarto semestre, la Universidad desvinculó a todo el cuerpo docente de las ciudades de Santiago y Concepción y dado que en forma tardía fue asignado un nuevo cuerpo académico no homologable al anterior, optó por desvincularse de la Universidad.

Luego de tomar conocimiento que el equipo docente desvinculado se trasladó a la Universidad Autónoma de Chile, la demandante decidió concluir sus estudios en ella, pues solo le restaba un semestre para terminar la especialización y dos para la obtención del grado académico. Sin embargo, los semestres cursados no fueron convalidados y como el curso de posgrado no se impartiría en la ciudad de Concepción por la nueva entidad, se vio impedida definitivamente de concluir sus estudios⁶.”

Cuestión jurídica

La Corte debió determinar si hubo abusos o faltas por parte de los sentenciadores de la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción al revocar la sentencia de primer grado que condenó a la querellada al pago de una multa y de una indemnización por daño moral.

Decisión

“**QUINTO:** Que, como se consigna en la sentencia de primer grado y así se desprende de los autos, la Universidad publicitó el curso de posgrado destacando la persona del Director del Programa, el “cuerpo docente estable” y los profesores invitados al programa, con indicación de sus especiales condiciones y trayectoria. La misma casa de estudios reconoció que hubo cambios académicos en el programa, pero que estos obedecían a la conclusión del proyecto iniciado por el anterior decano de la Universidad, circunstancia que no logró acreditar, como se desprende del proceso.

La denunciante por su parte cumplió con el deber de informarse oportunamente al contratar el servicio, sobre la base de lo anunciado en la publicidad de la Universidad, donde se destacó detalladamente los nombres del director del curso y del equipo docente, cuya relevancia surge

⁵ Sentencia CS Rol 65440-2016 p. 2.

⁶ Ibid. p. 2-3.

precisamente de la decisión de haber incorporado dicha mención en los folletos informativos con indicación de sus trayectorias, lo que llevó a la actora a contratar con la entidad educacional.

SEXTO: Que en este entendido, como expresa la quejosa en su libelo y reiteró en estrados, la decisión de los recurridos prescinde del ámbito de la controversia, como se lee de los basamentos 8º a 10º del fallo cuestionado, pues no obstante reconocer el cambio del equipo docente, admite que no existía ninguna limitación para tal decisión, agotándose su obligación en entregar el servicio educacional al que se comprometió, sin consideración a determinadas personas, apartándose de los términos en que ofreció el curso de posgrado, como se lee de los documentos emanados de la misma casa de estudios.

SÉPTIMO: Que en tales condiciones es dable concluir que los magistrados de alzada han incurrido en falta al revocar la decisión de primer grado, dado que en los términos que se planteó la contienda y las infracciones imputadas, no podían resolver como lo han hecho, al decidir sobre la base de meras afirmaciones sin respaldo probatorio, de manera que procede enmendar por esta vía tal falta o abuso, lo que conduce a esta Corte a acoger el recurso interpuesto y adoptar las medidas para remediarlo, ya que los jueces del fondo han fijado una certeza que no se condice con los hechos que emanan del proceso en estudio.”.

Comentario

De la sentencia dictada por la Corte Suprema resulta importante destacar que, en los casos de prestación de servicios educacionales, no es solo el contrato el que integra los términos y condiciones, sino que también la malla curricular y el cuerpo docente pues puede ser determinante para la contratación.

En este caso se puede apreciar la relevancia que cobró la individualidad de los profesores, en definitiva, no puede afirmarse que es equivalente tener clases con un profesor que tiene ciertas características y cierta trayectoria, a tener clases con otro profesor que no tiene la misma expertiz.

A nuestro juicio, la decisión de la Corte parece acertada pues permite que los alumnos, en su calidad de consumidores, puedan obtener el resarcimiento que se merecen por los perjuicios ocasionados por los cambios unilaterales en sus programas de estudio por parte las distintas Universidades o Centros Técnicos.