

752
Díto
diez y veinte
2019

Proceso Rol N° 53.558-5-2019

Las Condes, veinte de Agosto de dos mil veinte.

VISTOS:

A fs. 42 y ss. y a fs. 53, doña **Carla Andrea Fernández Montero**, domiciliada en calle Arquitecto Ictinos N° 260, comuna de Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la sociedad **Colegio Emaús Limitada**, representada por don **Luis Hernán Paredes Miranda**, domiciliados en Gerónimo de Alderete N° 481, Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496, en que habría incurrido la parte querellada.

Funda sus acciones en la falta de medidas de seguridad en la prestación del servicio, toda vez que habiendo informado al Colegio que su hijo Giancarlo Pareglio, alumno de 7° Básico, se encontraba en un estado de vulnerabilidad por haber sido operado de un tumor en el fémur, éste fue objeto de una agresión física el día 3 de Abril de 2019, de parte de un compañero de curso, resultando con una fractura en su cadera, por lo que debió ser hospitalizado y operado, imputa a la denunciada, la inexistencia de una supervisión adecuada, y por otro lado sostiene que su hija Carla Pareglio, alumna de 4° Básico, habría sido agredida verbalmente y de manera reiterada por su Profesora de Matemáticas, quien además, le prohibía acceder a los materiales del curso, a lo que el resto de sus compañeros tenían permitido. Añade que la indicada profesora, doña María Carolina Paredes, no poseía las competencias para ejercer esa materia, toda vez, que es Profesora de Educación Media con mención en Educación Física.

753
Cuenta
Instituto
Jesús

Añade que el Colegio Emaús, no cuenta en su portal web con un listado de sus profesores y curriculum, como tampoco, tiene un Inspector de patio a cargo de la seguridad de los menores, lo que aunado a los hechos descritos en el párrafo anterior, la habría obligado a retirar a sus hijos del Colegio y matricularlos en el Colegio Dalcahue, y solicitar con fecha 29 de Abril de 2019, la devolución de las matrículas y cuota del Centro de Padres pagadas, sin embargo, el Colegio, no dio respuesta a sus requerimientos, por lo que concurrió ante SERNAC, con fecha 22 de Mayo de 2019, organismo ante el cual el Colegio, no habría contestado, limitándose a subir al portal web de SERNAC, una copia de las condiciones de renovación de matrícula, documento en el que se consigna que no procederá la devolución cuando los padres, retiran a los alumnos voluntariamente.

Aduce que la publicidad del Colegio, es engañosa, ya que no sería idóneo para su finalidad educacional, al no contar con inspectores de patio, sus profesores no tendrían la calificación suficiente para sus labores, y no brindaría seguridad a sus alumnos. Agrega, que el colegio Emaús, se niega a devolver las matrículas y cuota del Centro de Padres, amparado en la suscripción de un supuesto contrato, al que no ha tenido acceso, estableciendo una cláusula abusiva en beneficio exclusivo del prestador del servicio, infringiendo con su actuar los artículos 28 letras b) y c) y 16 inciso 1°, letras e) y g) de la Ley N° 19.496.

Fundada en los hechos descritos, demanda el pago de la suma total de **\$6.683.200.-**, que se desglosa en: **a) \$1.413.200.-** por concepto de daño emergente, **b) \$270.000.-** por lucro cesante y **c) \$5.000.000.-** por daño moral, más intereses, reajustes y costas.

A **fs. 58**, se certifica la notificación de las acciones incoadas en autos.

754
Año 10
Diciembre
Quinto

A fs. 84 y ss., se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante doña **Carla Fernández**, asistida por su apoderado don **Gianni Pareglio** y la presencia de don **Luis Alberto Páez**, apoderado de la denunciada y demandada **Colegio Emaús Limitada**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la actora ratifica sus acciones, interponiendo la denunciada y demandada excepción de prescripción, contestando en subsidio, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

En cuanto a las peticiones formuladas, la denunciante y demandante, solicitó citar a absolver posiciones al representante de la demandada, diligencia que se lleva a efecto a fs. 98, y se accedió a la exhibición del contrato de prestación de servicios celebrado entre las partes, ordenándose a la demandada acompañar dicho documento en un plazo de diez días.

A fs. 103, la denunciada y demandada, expone que el contrato de prestación de servicios, cuya exhibición fue ordenada corresponde al documento rolante de fs. 73 a 76, por lo que solicita se tenga por cumplida la diligencia ordenada.

A fs. 151, la causa queda en estado de dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de Prescripción:

PRIMERO: Que, a fs. 61, la parte de **Colegio Emaús Limitada**, opone excepción de Prescripción fundada en que las supuestas infracciones que alega la parte denunciante habrían ocurrido el día 3 de Abril de 2019, fecha desde la cual debería contabilizarse el plazo de seis meses a que se refiere el artículo 26 de la Ley N° 19.496, plazo que estuvo suspendido desde el día 22 de Mayo de 2019 (fecha en que presentó reclamo ante SERNAC), y hasta el día 17 de Junio de 2019 (fecha

25
Cuenta
de
Cuentas
y
Cuentas

en que concluyó el reclamo ante SERNAC), por lo que el plazo habría concluido el **31 de Octubre de 2019**.

SEGUNDO: Que, las acciones incoadas en autos fueron notificadas a la denunciada y querellada el día 1 de Diciembre de 2019, encontrándose a esa fecha prescritas, sin que se hubiese interrumpido su plazo.

TERCERO: Que, la parte denunciante solicita el rechazo de la excepción de Prescripción, toda vez que la fecha de ruptura de la relación de consumo fue el día 29 de Abril de 2019, **cuando requirió la devolución de las matrículas y la denunciada se negó**, además, posteriormente reclamo ante SERNAC, fundada en los hechos que motivan estos autos.

CUARTO: Que, el artículo 26 de la Ley N° 19.496, vigente a la época de la supuesta infracción, dispone: ***“Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.”***

QUINTO: Que, en la especie, consta de lo señalado por el propio denunciante en el libelo de fs. 42, así como de los documentos acompañados por dicha parte - fs.1 y siguientes- que los hechos que denuncia habrían acontecido el **día 3 de Abril de 2019**, como también que con fecha 22 de Mayo de 2019 (fs.8) presentó ante SERNAC, el reclamo N° R2019W2979700, y que con fecha 17 de Junio de 2019, SERNAC informó que la denunciada no dió respuesta al reclamo.

SEXTO: Que, en relación al reclamo formulado ante SERNAC, debe señalarse que de conformidad a lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 26 de la Ley N° 19.496, **éste suspende el plazo de prescripción**, el que continúa corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo; por lo que el plazo de seis meses, descontando los días de

956
Auto
decrete
7/23/19

tramitación del reclamo ante SERNAC, según indica la propia denunciada, se habría cumplido el día 31 de Octubre de 2019.

SÉPTIMO: Que, en mérito de lo señalado en los motivos anteriores, y teniendo presente que la querrela y demanda civil incoadas en autos a fs. 42 y ss., fue presentada ante el Tribunal con fecha 23 de Octubre de 2019, esto es, con antelación al plazo de seis meses a que alude la Ley, la excepción de Prescripción alegada por la parte denunciada de **Colegio Emaús Limitada, será rechazada.**

b) En el aspecto infraccional:

OCTAVO: Que, la querellante, esgrime a fs. 42 y ss., que el Colegio Emaús, no sería idóneo para su finalidad educacional, por no contar con Inspectores de Patio, ni profesores con la calificación correspondiente a sus funciones, sin existir seguridad para los alumnos, lo que habría gatillado: **a)** en la agresión física que habría sufrido su hijo, alumno de 7° básico, en el patio del colegio, que lo obligó a permanecer dos días internado en la UCI y UTI , y otros diez días hospitalizado, y **b)** en la agresión verbal y reiterada a su hija, alumna de 4° básico, de parte de la profesora doña María Carolina Paredes, quien además le impedía acceder a los materiales del curso que impartía, circunstancias éstas que la habrían obligado a cambiar de colegio a los menores, por lo que solicitó la cancelación de sus matrículas y la devolución de los montos pagados por ese concepto y al Centro de Padres.

NOVENO: Que la denunciada, al contestar la querrela deducida en su contra a fs. 80 y ss., solicita su rechazo, aduciendo que las matrículas y su pago, corresponden al acto por medio del cual se incorpora al establecimiento y se adquiere o renueva su calidad de estudiante regular, que le permite quedar adscrito al colegio y a su vez, el establecimiento le

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

717
García
Palacios
7/2/14

reserva su cupo, siendo derechos que se cobran por y para tal motivo, comprendiendo, el uso de los servicios e instalaciones que entrega el establecimiento, que permite mantener o mejorar la calidad de tales servicios o infraestructura, sin comprender el valor anual por concepto de la prestación de los servicios educacionales por el respectivo año académico, razones por las que no procedería la devolución de esos ítems.

Agrega que la Superintendencia de Educación Escolar, autoriza a los colegios particulares pagados, el cobro del derecho de matrícula, como también el cobro de cuota de proceso de admisión para quien ingresa por primera vez al establecimiento, información que además, proporciona SERNAC en su página electrónica.

Por lo anterior, refiere que no existe una cláusula abusiva ni publicidad engañosa por cuanto el establecimiento, cumple con todas las normas y reglamentación vigente, siendo además, supervisado por la Superintendencia de Educación Escolar.

DÉCIMO: En cuanto a las pruebas rendidas, **la actora** acompañó los siguientes documentos: **a)** Certificado de nacimiento de sus hijos Carla y Giancarlo Pareglio Fernández (fs. 1 y 2), **b)** Certificado de nacimiento y de profesionales de doña María Carolina Paredes Montes (fs. 3 y 4), **c)** Información del proceso de matrícula año 2019 (fs. 5 y 6), **d)** Antecedentes del reclamo ante SERNAC (fs. 7 a 10), **e)** Comprobantes de Atención por reclamo interpuesto ante la Superintendencia de Educación (fs. 11 y 12), **f)** Copia de correos enviados al Profesor Jefe de Giancarlo Pareglio, con fecha 29 de Octubre de 2018 (fs. 13 a 15), **g)** Copia de certificado médico de fecha 25 de Octubre de 2018 que da cuenta de la operación realizada al menor Giancarlo Pareglio, y las indicaciones médicas a seguir, **h)** Fotocopias de los cheques entregados y cobrados por el Colegio Emaús, por las matrículas de los menores y cuota de Centro de

758
Atento
al Cuento
7 de la

Padres, documentos de fechas 05.01.2019, 05.02.2019 y 13.11.2018 (fs. 17 a 19), **i)** Fotocopia de cheque por la suma de \$580.000 a nombre del Colegio Dalcahue y de boleta N° 3298, de fecha 13 de Mayo de 2019 por matrícula y colegiatura de los menores Pareglio Fernández, **j)** Correo dirigido al Colegio Emaús, informando que retira a los menores del Colegio, los motivos de dicha decisión y en el que solicita la devolución de las matrículas pagadas por todo el año 2019, señalando que aceptaría el descuento proporcional por los meses de Marzo y Abril, **k)** Formulario de descripción de accidente del menor Giancarlo Pareglio de fecha 03.04.2019, y antecedentes médicos relacionados con este accidente (fs. 23 a 41), **l)** Copia de correo enviado al Director del Colegio Emaús por el apoderado de Vicente Muñoz, compañero de Giancarlo Pareglio en relación al accidente que éste último sufrió en el patio del colegio (fs. 66 a 68), **m)** Carta enviada al Director del establecimiento por SERNAC (fs. 69 y 70), **n)** Informe cualitativo del desarrollo personal y social de los hermanos Pareglio Fernández (fs. 71 y 72), **ñ)** Copia de correo electrónico enviado por la Superintendencia de Educación, en el que se informa el cierre del reclamo, y que se aplicó una sanción administrativa al Establecimiento por haber incurrido en infracción por cuanto, *“no garantiza un justo proceso que regule las relaciones de los miembros de la comunidad escolar, y establecimiento no cuenta con personal docente idóneo necesario”* (fs. 92), **o)** Copia de conversaciones por whatsapp de fecha 3 y 6 de Abril de 2019, de la denunciante con el Director del Colegio y con el profesor Rojas (fs. 120 a 127).

Por su parte, **la querellada**, acompañó los siguientes antecedentes:
i) Copia de la información entregada a los apoderados para el proceso de matrícula 2019 (fs. 73 a 76), **ii)** Instructivo de SERNAC, denominado *Atención padres y apoderados: ¿CUÁNTO PAGAR POR EL COLEGIO?* (fs. 77),

253
Celia
Miranda
MVC

iii) Carta enviada al Director Regional de la Superintendencia de Educación, en respuesta al reclamo formulado por la denunciante (fs. 78), y iv) Folleto instructivo de la Superintendencia de Educación relativo a los accidentes escolares.

UNDÉCIMO: A fs. 98, se lleva a cabo la diligencia de absolución de posiciones de don **Luis Hernán Paredes Miranda**, representante legal de la denunciada y demandada.

DUODÉCIMO: Que, en relación a los hechos denunciados, en mérito de los antecedentes del proceso y lo expuesto por las partes, es posible dar por establecido: **a)** Que los menores Carla Sofía y Giancarlo Doménico Pareglia Fernández, tenían la calidad de alumnos regulares del Establecimiento Colegio Emaús, **b)** Que, la denunciante decidió retirar a sus hijos Carla y Giancarlo del Colegio Emaús, a la primera, por supuestas agresiones verbales de parte de su profesora y por impedirle el acceso a los materiales del curso, y al segundo por haber sido objeto de agresión física de parte de otro alumno y no tener el colegio un Inspector de Patio que hubiese impedido esta acción, además de haber informado al Colegio oportunamente las condiciones físicas que afectaban a su hijo, **c)** Que, con fecha 29 de Abril de 2018, la denunciante, solicitó al Colegio Emaús, la devolución de las matrículas y de las cuotas del Centro de Padres, pagadas por los menores indicados, correspondientes al año académico 2019, **d)** Que, el establecimiento educacional no accedió a la solicitud referida por cuanto la devolución del pago de matrícula era improcedente, **e)** Que, consta del documento agregado a fs. 92, que la Superintendencia de Educación amonestó al sostenedor del establecimiento, ante el Reclamo formulado por la actora en ese Organismo, fundado en los hechos en que ésta basa sus acciones, y **f)** Que es un hecho reconocido por el representante de la Sociedad demandada,

760
Cuentos
D. S. S.

al absolver posiciones a fs. 98, que el establecimiento, conocía el problema de salud que afectaba al menor Giancarlo.

DÉCIMO TERCERO: Que, lo relacionado, permite a esta sentenciadora, advertir que la decisión de retirar a los menores del colegio, obedeció al accidente que sufrió el menor Giancarlo en el patio del colegio y a las supuestas agresiones verbales y prohibiciones hacía la menor Carla, circunstancias de las que tomó conocimiento la Superintendencia de Educación, concluyendo dicha entidad que el Colegio: *"no garantiza un justo proceso que regule las relaciones de los miembros de la comunidad escolar y el establecimiento no cuenta con personal docente idóneo necesario"*, amonestando por ello a su sostenedor, lo que resulta suficiente para entender la decisión de la actora de retirar a los menores del establecimiento.

DÉCIMO CUARTO: Que, en todo caso, cualquiera que hubiesen sido los razones de la madre de los menores para adoptar la decisión de retirarlos del colegio denunciado, desde el instante en que ellos dejan de asistir al establecimiento, cesa el derecho de éste para exigir el pago de una cuota mensual por el servicio que dejó de prestar, **sin embargo**, la matrícula, en su definición, debe entenderse como el derecho de incorporación a un centro de enseñanza, su pago es por una sola vez, resultando obvio, entonces, por sus características, que tiene por objeto garantizar el ingreso y/o la permanencia en el colegio.

DÉCIMO CUARTO: Que, la denunciada ha negado la devolución del dinero pagado por concepto de matrícula y Centro de Padres, sosteniendo que la actora al firmar el documento agregado a fs. 73 y ss., aceptó la norma del colegio de no efectuar la devolución de la matrícula, y por ello sería especialmente válido, si el retiro de los alumnos fue voluntario.

701
Auto
Dentro
Vello

DÉCIMO QUINTO: Que, si bien, el documento antes mencionado, corresponde a un informativo para el proceso de matrícula del año escolar, la denunciada en su presentación de fs. 103 y ss., que el documento agregado a fs. 73 y ss., corresponde al contrato de prestación de servicios educacionales, documento que la apoderada de los menores, en este caso, declaró conocer y aceptar, firmándolo en forma voluntaria.

DÉCIMO SEXTO: Que, conforme a lo considerado, y teniendo presente el documento referido precedentemente, en especial, la declaración de conformidad firmada por doña Carla Fernández Montero, al momento de matricular a sus hijos, y teniendo en cuenta que la Superintendencia de Educación, **sancionó** al establecimiento, por los hechos denunciados en estos autos, permiten a esta sentenciadora, advertir que en él, se contiene una cláusula de un contrato de adhesión, que de conformidad al artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496, esta estipulación, en relación a la matrícula, (*"En este caso o en otros en que los padres decidan retirar al alumno, a la alumna en forma voluntaria, el Colegio **NO DEVOLVERÁ EL DINERO CANCELADO POR ESTE CONCEPTO**"*), no produce efecto alguno, por cuanto rompe la equidad entre los contratantes, dejando a uno de ellos en la indefensión, y limitando absolutamente la responsabilidad del Colegio ante los padres y apoderados, privándolos de su derecho de resarcimiento frente a deficiencias que afecten la enseñanza de un menor, como habría ocurrido en la especie, obligándolos a pagar por un servicio que prácticamente no se habría prestado, por cuanto los menores fueron retirados al comienzo del año escolar.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, por las consideraciones antes expuestas, permiten a esta sentenciadora formarse convicción plena, que la denunciada incurrió en una infracción a la Ley N°19.496, de Protección al

762
Auto
Bento
2015

Consumidor, al exigir a la actora el cumplimiento de una obligación establecida en una cláusula contractual carente de validez legal, siendo procedente dictar sentencia condenatoria en su contra.

c) En el aspecto civil:

DÉCIMO OCTAVO: Que, es un hecho cierto de la causa, que la demandante decidió cambiar a sus hijos de colegio en el mes de Abril de 2019, fundada en que no se habrían brindado a su hijo Giancarlo condiciones de seguridad, al ser agredido por otro alumno, ante la inexistencia de un Inspector de Patio y respecto de su hija Carla, por supuestas agresiones verbales de parte de su profesora, quien no contaría con las competencias requeridas para ejercer su maestría, circunstancias éstas, que motivaron el retiro de los menores del Colegio Emaús.

DÉCIMO NOVENO: Que, lo anterior se ve ratificado por las conclusiones a que arribó la Superintendencia de Educación y por las que sancionó al sostenedor del Colegio, según consta de fs. 92, lo que resulta suficiente para entender la decisión de la actora de retirar a los menores del establecimiento.

VIGÉSIMO: Que, por las consideraciones ya expuestas, y teniendo presente que la declaración de conformidad firmada por la actora, al momento de matricular a sus hijos, es una cláusula o estipulación de un contrato de adhesión, que de conformidad al artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496, no produce efecto alguno, el establecimiento denunciado, Colegio Emaús Limitada, deberá reintegrar a la actora los pagos efectuados por concepto de matrícula, esto es, la suma total de **\$594.000.-**

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, respecto del daño emergente reclamado por cuota de Centro de Padres, uniformes y buzos del Colegio Emaús y del Colegio Dalcahue, además, de las matrículas pagadas en

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

763
Auto
Asunto
1/19

este último establecimiento, no se dará lugar a dichas pretensiones por cuanto las compras de implementos escolares, como la matrícula en un nuevo establecimiento, son de exclusiva decisión de los padres y/o apoderados, no siendo su costo de cargo del establecimiento, en este caso.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, aún cuando, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en la especie, la parte demandante no acompañó antecedentes suficientes que permitan dar por acreditado el monto y procedencia de las indemnizaciones que reclama por concepto de lucro cesante y daño moral, los que como todo daño deben tener requisitos de certeza y determinación y por consiguiente necesariamente deben ser acreditados, lo que no ocurrió en la especie, por lo que la demanda civil será rechazada en ese aspecto.

VIGÉSIMO TERCERO: Que, la indemnización regulada en el considerando vigésimo, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación que experimente el I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, *entre el mes de Abril de 2019, mes en que ocurrió la infracción denunciada y el mes anterior aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.*

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la Excepción de Prescripción, promovida en el primer otrosí de fs. 61 y ss.

764
Auto
D. U. G.
1/2018

b) Que, **se acoge** la querrela de fs. 42 y ss., deducida por doña **Carla Andrea Fernández Montero** y **se condena** a la **Sociedad Colegio Emaús Limitada**, representada por don **Luis Hernán Paredes Miranda**, a pagar una multa equivalente en pesos a **10 UTM (Diez Unidades Tributarias Mensuales)**, por infringir lo dispuesto en el artículo 16 Inciso 1°, letra c) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

c) Que, **se acoge** la demanda civil de fs. 42 y ss. y su aclaración de fs. 53, incoada por doña doña **Carla Andrea Fernández Montero** y **se condena** a la **Sociedad Colegio Emaús Limitada**, representada por don **Luis Hernán Paredes Miranda** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$594.000.- (quinientos noventa y cuatro mil pesos)**, por concepto de daño directo, **rechazándose en lo demás**.

d) Que, la indemnización regulada precedentemente, se reajustará en la forma señalada en el considerando vigésimo tercero del presente fallo.

e) Que, cada parte pagará sus costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal en contra del representante ya individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA por doña XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. JUEZA (S).

PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ. SECRETARIA (S).