

Santiago, veintisiete de julio de dos mil veintitrés.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, con fecha 20 de febrero de 2023, comparece don Marco Antonio Aguirre Alfaro, abogado, quien interpone recurso de protección en favor de doña CYNTHIA PAZ RITTER VILLAGRA, estudiante, en contra de la UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO (UNAB), por los actos que estima arbitrarios e ilegales consistentes en que, conociendo el estado de salud que le afecta, no discutió su calificación de desertora académica de la carrera que cursa en la mencionada universidad, y pagó, sin previo aviso, el Crédito con Aval del Estado (en adelante CAE), negándose con posterioridad a realizar el proceso de matrícula para el año académico 2023, por deuda con la Universidad, lo que a su juicio, vulnera sus garantías constitucionales consagradas en los numerales 1, 2, 10 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política.

Expone que doña Cynthia Ritter en el año 2009 ingresó a la carrera de odontología en la Universidad Andrés Bello y, para financiar el arancel de la misma, lo hizo con el Crédito con Aval del Estado - CAE-, el cual se renovó hasta el año 2016 inclusive, ya que, en el año 2017, perdió este beneficio en razón de no terminar sus estudios dentro del plazo de duración de la carrera establecido por la Comisión Ingresos y por la Universidad.

Refiere que durante los años 2018 y 2019 cursó asignaturas en calidad de alumna regular con normalidad, pagando en esa época el arancel al contado para poder matricularse. Luego, en el año 2020 debió realizar un retiro temporal, por razones financieras y de salud, que la mantuvo imposibilitada de continuar sus estudios, lo que fue debidamente informado tanto a la Universidad como a la Comisión Ingresos. Enfatiza, que padece de Esclerosis Múltiple Recurrente Remitente (EMRR), por lo que en ese período enfrentó serios episodios que la llevaron a estar incluso en riesgo vital.

Contextualiza que el CAE comienza a pagarse 18 meses después del egreso o bien, cumplidos dos años consecutivos sin matrícula, declarándose así la deserción académica, iniciando el cobro de la deuda en noviembre del segundo año sin matrícula, y, por ese motivo, pasó a tener la calidad de desertora. Así, por su grave estado de salud en esa oportunidad no informó a la Comisión que debía suspender por otro año más sus estudios y solicitar que no se iniciara el cobro del CAE.

Relata que en el año 2022 retomó sus estudios de pregrado en la misma carrera y universidad, cursando su anualidad con normalidad. Al concluir su año académico quiso volver a matricularse para el año 2023, no obstante, le informaron que se encontraba “bloqueada financieramente”, en razón de que el



banco inició el cobro total de la deuda y como ella no la pagó, la Universidad lo hizo pagando el monto correspondiente a los años de financiamiento, situación que jamás le fue informada a la señora Ritter.

Sostiene que se trata de dos situaciones relacionadas, pero independientes y autónomas, por un lado, el cumplimiento de los requisitos académicos para avanzar en sus estudios y por otro, el cumplimiento de las obligaciones financieras. Así, se le informó que para poder participar en el proceso de inscripción de asignaturas 2023 el alumno debe estar matriculado y al día en sus pagos de arancel; y que en caso de existir deudas pendientes, el estudiante deberá previamente regularizar su situación debiendo comunicarse al mail que se le señaló, o bien, dirigirse a la Unidad de Servicios al Estudiante.

En ese contexto, previa consulta al correo electrónico indicado, la Universidad, por la misma vía, le comunicó el detalle de la deuda que debe pagar al contado, en su totalidad y sin posibilidad de plan de pago, que ascendería a la suma aproximada de \$39.000.000.-, equivalente a 1102,06 UF, más el arancel del año 2023, lo que en la práctica suma un total de \$49.620.000.-. Aclara que siempre ha existido por su parte ánimo de pagar la deuda, pero en una forma que le sea humana y realmente posible. También ha enviado correos electrónicos a las autoridades de la institución educacional recurrida sin recibir respuesta a la fecha de presentación de su recurso de protección.

Agrega que, producto del estrés que le provoca esta “actitud derechamente abusiva”, ha presentado diversos síntomas que no le han permitido llevar una vida relativamente normal, al no saber si logrará cursar su último año de carrera, para poder titularse, posteriormente trabajar y así cumplir con sus responsabilidades financieras, como es la que mantiene con la universidad.

Argumenta que los hechos relatados constituyen actos ilegales y arbitrarios. Es ilegal, dado que no existe norma legal que habilite a la Universidad como institución de educación superior sin fines de lucro para bloquear y denegar a los alumnos con deuda pendiente de pago, el participar de los procesos de matrícula y toma de ramos, debiendo respetar los derechos fundamentales de los alumnos.

Indica que el contrato de prestación de servicios educacionales señala expresamente en su cláusula novena: *“De acuerdo con lo establecido en la ley, las partes aceptan que, en caso de incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas del presente contrato, la Universidad estará facultada para suspender provisionalmente todos aquellos servicios de carácter complementarios no académicos.”*

Afirma que este acuerdo de voluntades es ley para las partes contractuales conforme al artículo 1545 del Código Civil, el cual sólo puede ser modificado con



el consentimiento de ambas partes, y es fuente de derechos que han ingresado al patrimonio de la recurrente, en virtud del principio de la “cosificación de los derechos”.

A su turno, lo califica arbitrario al representar una actitud carente de sentido, racionalidad y proporcionalidad. En efecto, la Universidad mantiene y es titular de todas las acciones necesarias para el cobro de los aranceles, la que deberá ejercer por la vía común. Así, la decisión es injustificada al discriminar a la protegida, privándola de proseguir sus estudios por razones financieras en relación con los demás alumnos en su misma situación académica.

Cita al efecto los artículos 1° y 2° de la Ley N°21.091, sobre Educación Superior y artículo 3° y 4° de la Ley N°20.370, General de Educación, en armonía con el artículo 13 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales suscrito por Chile, aplicable por el inciso final del artículo 5° de la Carta Magna; normativa que proscribe las discriminaciones arbitrarias y promueve el principio de inclusión de los estudiantes en las instituciones de educación superior velando por la eliminación y prohibición de todas las formas de discriminación arbitraria, asegurando los principios de universalidad y educación permanente, así como la equidad del sistema educativo que debe propender y asegurar a todos los estudiantes las mismas oportunidades de recibir una educación de calidad, con especial atención en aquellas personas o grupos que requieran apoyo especial, debiendo asegurar el Derecho a la Educación de las personas que eligen el sistema privado, garantía contemplada en el artículo 19 numeral 10 de la Constitución Política de la República.

Alega que toda reprogramación no puede significar en caso alguno un sobrecargo financiero para el alumno o apoderado deudor, que sea demasiado oneroso o difícil de solventar, como ocurre en este caso, en el que además se utiliza un medio de presión denominado “bloqueo económico”, lo que “*se constituye en una vía de hecho que importa hacerse justicia por propia mano, violencia que toda sociedad reprueba y reprime por ser ilegítima.*”. (sic)

Para efectos de estimar que recurrió dentro de plazo, fija como fecha en que tomó conocimiento del acto arbitrario e ilegal el día 24 de enero de 2023.

Por último, sostiene que el cumplimiento de las deudas universitarias se debe exigir mediante las acciones jurisdiccionales correspondientes, por lo que otra alternativa deviene en ilegal y arbitraria, citando jurisprudencia de la Excm. Corte Suprema para avalar su posición.

En definitiva, pide a esta Corte ordenar las medidas que estime pertinentes para el restablecimiento del Imperio del Derecho y en definitiva acoger el recurso, resolviendo que se le permita a la protegida matricularse e inscribir las asignaturas



pertinentes para el año 2023 conforme al avance académico que ha alcanzado y se restablezca por ende la calidad de alumno regular en la Carrera de Odontología, con expresa condena en costas.

**SEGUNDO:** Que, informando el recurso, comparecen las abogadas Isidora Fernández Hitschfeld y Agustina Ruiz Mazry, en representación de la Universidad Andrés Bello.

Tras realizar una precisión de los hechos expuestos y omitidos por la recurrente, como el hecho de haber realizado un reclamo en la Superintendencia de Educación Superior tramitado bajo la referencia CAS 2023-ID 0164, fundado en los mismos antecedentes expuestos en este recurso, organismo que resolvió cerrar el caso el 10 de febrero de 2023, al no existir antecedentes suficientes para perseverar en su gestión, alegan que el recurso de protección intentado es extemporáneo.

En efecto, indican que la época en la que tomó conocimiento del acto ilegal y arbitrario no ocurrió el 24 de enero de 2023 como erradamente lo fija la recurrente, sino que tras haber concluido su año académico 2022, siendo la primera comunicación efectuada entre las partes el 16 de diciembre de 2022. Luego, el 13 de enero de 2023, la alumna solicitó a la UNAB que se levante el bloqueo académico, por lo tanto, habiendo interpuesto el recurso el 20 de febrero de 2023, este lo fue extemporáneamente.

En subsidio, sostiene que no existe acto ilegal o arbitrario imputable a la UNAB. Lo anterior, en razón de que la matrícula nunca le fue negada a la recurrente, se le han dado facilidades de pago y prueba de ello es que años anteriores pudo matricularse, a pesar de tener una deuda pendiente con la recurrida, ocasión en la que incluso le condonó una deuda por un monto de más de \$11.000.000.- En su lugar, señalan que se le indicó que para matricularse debía previamente regularizar su situación financiera al ser desertora del CAE, conforme lo señala el “*Reglamento de Alumno de Pregrado y Reglamento de las Normas y Procedimiento sobre Matrícula y Aranceles*”. Así, afirma que ha actuado con irrestricto apego a la legalidad, toda vez que se ha hecho valer lo estipulado en los reglamentos internos de UNAB – los cuales declaró conocer y aceptar la Srta. Ritter- que fueron dictados y aplicados bajo el amparo de la autonomía universitaria.

En subsidio, manifiesta que no existe vulneración de los derechos constitucionales aludidos, y no se infringe el derecho a la integridad psíquica, toda vez que su actuar siempre ha sido unívoco y jamás ha dado lugar a incertidumbre alguna, dando siempre respuesta a todas las consultas efectuadas por la alumna. Agregan que tampoco se ha vulneran el derecho a la educación – garantía



constitucional que además no se encuentra amparada por la acción de protección – pues son los actos propios de la recurrente, a saber, no dar aviso a la Comisión Ingresada en forma oportuna, lo que derivó en que esa institución – de acuerdo al procedimiento reglado establecido en el Título IV de la Ley N° 20.027 - dirigiera su acción de cobro de garantía en contra de la UNAB, por el exorbitante monto de casi cuarenta millones de pesos, suma pagada por ellos y que la estudiante adeuda a la Universidad. Destaca que es de exclusiva responsabilidad de los alumnos beneficiarios comunicar a la Comisión la suspensión de sus estudios, obligación que fue incumplida por la recurrente y no es imputable a su parte.

A su vez, indican que no se configura vulneración a la igualdad ante la ley ni al derecho de propiedad, sino que únicamente han aplicado al pie de la letra lo establecido en sus Reglamentos internos, otorgándole un sinnúmero de oportunidades a doña Cynthia para que pueda regularizar su situación financiera.

**TERCERO:** Que, el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

**CUARTO:** Que, como se desprende de lo expuesto, es un requisito indispensable de la acción cautelar de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a derecho, en el sentido de vulnerar un precepto normativo obligatorio; o bien, arbitrario, es decir, producto del mero capricho de quien incurre en él, de modo que la arbitrariedad indica carencia de razonabilidad en el actuar u omitir, esto es, falta de proporción entre los motivos y la finalidad que alcanza; y que, enseguida, provoque privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de una o más de las garantías protegidas.

**QUINTO:** Que, el acto que la recurrente califica de ilegal y arbitrario es el bloqueo financiero que hace la Universidad Andrés Bello para impedirle matricularse en el quinto año de la carrera de odontología –anualidad 2023- por mantener deuda financiera.

**SEXTO:** Que, corresponde en primer término analizar la alegación de extemporaneidad que planteó la recurrida. Sobre el particular, afirma la casa de estudios que la alumna tuvo conocimiento de la situación que le aqueja en el mes de diciembre de 2022, y no en enero de este año como ella señala.

Al respecto, ha de considerarse que la recurrente ha acompañado diversos antecedentes que demuestran que frente a su problema financiero intentó buscar



QXHZXGSEXXR

una solución ante la Universidad que le permitiera pactar la deuda en cuotas y así poder continuar sus estudios, situación que fue denegada y que se mantuvo incluso hasta la fecha en que se acudió a esta Corte en el mes de febrero de 2023. Es más, dicha conducta prosperó incluso hasta el mes de mayo cuando se accedió a dar una orden de no innovar.

Frente a ello, la acción de protección resulta oportuna, pues se dedujo cuando ya no fue posible obtener desde la Universidad una solución a la matrícula de la estudiante para este año 2023, por lo que la alegación de extemporaneidad debe ser desechada.

**SÉPTIMO:** Que, conviene precisar los siguientes antecedentes fácticos:

a) Doña Cynthia Paz Ritter Villagra ha cursado hasta el cuarto año de la carrera de odontología en la Universidad Andrés Bello, carrera que inició en el año 2009 con Crédito con Aval del Estado - CAE.

b) La señorita Ritter sufre de Esclerosis Múltiple Remitente Recurrente, con diversas complicaciones médicas que se iniciaron en el año 2020, y dada la severidad de su cuadro, tuvo un empeoramiento importante en escala de discapacidad según certificó su médico tratante.

c) La Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez declaró la discapacidad de la señorita Ritter en un 70%.

d) La recurrente perdió el crédito CAE por no culminar su carrera dentro del plazo establecido para esta clase de créditos.

e) Durante los años 2018 y 2019 cursó normalmente la carrera pagándola en forma particular.

f) En el año 2020 tuvo que interrumpir sus estudios por problemas que ella afirma fueron de índole financiero y de salud.

g) En el año 2022 retomó sus estudios. Para ello la Universidad la benefició con un descuento del 10% de la matrícula y una rebaja de \$440.129 por pago al contado de su arancel. Además se le condonó \$11.189.655 de deuda anterior.

h) La Comisión Ingresos, al amparo de la ley 20.027, declaró en el año 2021 la deserción académica de estudios de la recurrente e hizo efectiva la garantía CAE y la Universidad tuvo que pagar \$38.987.026 al banco emisor.

i) La Universidad ofrece como solución la condonación del 100% de los intereses moratorios, el 50% de los gastos de cobranza asociados a la deuda y una condonación del 20% de lo adeudado, lo que fue rechazado por la alumna.

j) La Universidad reconoce que para que la alumna pueda matricularse en la anualidad 2023 debe regularizar la deuda que mantiene con la Universidad.



k) La recurrente presentó un reclamo ante la Superintendencia de Educación la que cerró el caso.

**OCTAVO:** Que, en relación a la negativa de matrícula de la recurrente para el año 2023, cabe señalar que es importante considerar lo que dispone el Reglamento de la Universidad Andrés Bello y que fue acompañado junto al informe evacuado en esta causa.

Así, el artículo 13 de dicho Reglamento dispone, en su inciso segundo, que: *“No obstante, quedarán inhabilitados de ejercer su derecho a matricularse, y en consecuencia privados de su condición de alumnos regulares, aquellas personas que no hubieren dado cumplimiento a todos los compromisos financieros exigidos por la Universidad con relación a la matrícula y colegiatura del período académico anterior o bien que figuren en los registros como deudores de material bibliográfico u otros materiales docentes.”.*

Del texto anterior, resulta evidente que la negativa de la recurrida a permitir la matrícula de la alumna no se ajusta a sus propios reglamentos. En efecto, la circunstancia que impide la matrícula es el incumplimiento del compromiso financiero relativo a la matrícula y período académico **anterior** y es lo cierto que durante el año 2022 -que es el período académico anterior- la alumna sí pudo matricularse y sí pagó el arancel correspondiente a ese año, de manera que el impedir continuar sus estudios por la deuda que, en su oportunidad, satisfizo la universidad con el Estado, y de la que ahora reclama su pago no queda comprendida en la causal que los propios estatutos universitarios contemplan como impedimento de matrícula.

Por su parte, en los contratos celebrados durante los diversos años académicos existe una cláusula, como la que se lee en el último contrato, que es del siguiente tenor: *“De acuerdo a lo establecido en la ley, las partes aceptan que en caso de incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas del presente contrato, la Universidad estará facultada para suspender provisionalmente todos aquellos servicios de carácter complementarios no académicos. Del mismo modo las partes aceptan que en caso de que el alumno sea sancionado, en un sumario instruido con sujeción a la reglamentación vigente, la Universidad podrá poner término a las becas y/o beneficios que le haya otorgado al alumno y a contar de la fecha de la resolución definitiva en el proceso.”*

La estipulación contractual referida es clara en cuanto a precisar que los servicios que la Universidad puede suspender son los complementarios **no académicos**, y precisamente al no permitir la matrícula se impide el otorgamiento del servicio académico que ofrece el plantel universitario.



En consecuencia, la conducta reprochada a la Universidad Andrés Bello pasa a ser ilegal pues es contraria a lo que sus reglamentos y acuerdos contractuales disponen, siendo relevante recordar en este sentido el mandato del legislador en el artículo 1545 del Código Civil que reconoce en los contratos una ley para los contratantes.

**NOVENO:** Que, además, la conducta tampoco resulta razonable y por ello deviene en arbitraria, pues las condiciones de solución de la deuda que se detalla en la letra i) del considerando séptimo de este fallo difícilmente pueden ser satisfechas por un ciudadano común, considerándose que el monto solo por capital asciende a \$38.987.026.-, y menos para una persona que no ha culminado sus estudios y por ende que no puede aún ejercer la profesión para la que ha estudiado.

Dentro de este escenario tampoco puede soslayarse la condición de discapacidad que enfrenta la alumna y que ha mermado sus posibilidades de estudios continuos, y allí cobra relevancia que Chile ratificó ya en el año 2008 la “*Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*”, que, en su artículo 19, consagra el derecho a la educación con miras a desarrollar plenamente el potencial humano y el sentido de dignidad y autoestima haciendo efectiva su participación en la sociedad como también el acceso a la formación profesional, existiendo por lo demás un compromiso de efectuar los ajustes razonables para personas con discapacidad.

Sobre el particular, la Convención entiende por “*ajustes razonables*” las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Es por ello que, la exigencia pecuniaria que impone la Universidad a su alumna, constituye una carga desproporcionada difícil de satisfacer para una persona que aún no obtiene su título profesional, que tiene además una condición de discapacidad, truncando de esta forma su expectativa profesional e impidiéndole adquirir las herramientas que le permitan no solo desarrollarse en la profesión que eligió, sino también mejorar sus expectativas económicas para hacer frente a la deuda que mantiene.

**DÉCIMO:** Que, de esto modo se conculcan las garantías constitucionales de la recurrente, en especial, la de igualdad ante la ley, por cuanto se impide la matrícula a una alumna en contra de lo que establece expresamente el





Reglamento Universitario aplicable a todo el alumnado y el contrato de prestación de servicios educacionales, dándole un trato diferenciado que el ordenamiento constitucional reprueba.

**UNDÉCIMO:** Que, lo señalado no implica desconocer el derecho de la Universidad a perseguir su acreencia pues para ello el ordenamiento jurídico pone a su disposición los medios legales para obtener el cumplimiento de la obligación dineraria, sin embargo, lo que se reprocha aquí es condicionar la matrícula y la posibilidad de continuación de estudios mientras no se pague la deuda, pues tal exigencia es la que no puede tolerarse, según ya se ha explicado con antelación.

**DUODÉCIMO:** Que, como corolario de lo razonado, al verificarse la existencia de un acto arbitrario e ilegal, tanto porque se actuó por la recurrida con infracción de los reglamentos universitarios, como del contrato de servicios educacionales, tanto por alejarse de toda razonabilidad en su actuar, es que no cabe sino concluir que se constatan los presupuestos de la acción de protección que habilitan a esta Corte a adoptar las medidas de cautela necesarias para restablecer el imperio del derecho.

Por estas consideraciones, y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre la materia, se resuelve:

I.- Se rechaza la alegación de extemporaneidad deducida por la Universidad recurrida.

II.- Se **ACOGE, sin costas** la acción de protección deducida en favor de Cynthia Paz Ritter Villagra, en contra de la Universidad Andrés Bello, y se ordena a esta última permitir la matrícula de la recurrente y la inscripción de las asignaturas pertinentes para el año académico 2023, y se restablezca su calidad de alumna regular en la Carrera de Odontología.

Redactó la ministra Mireya López Miranda.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

**Rol Protección N°1754 - 2023**





QXHZXGSEXXR

Pronunciado por la Quinta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Mireya Eugenia López M., Maria Paula Merino V. y Abogado Integrante Jorge Gomez O. Santiago, veintisiete de julio de dos mil veintitrés.

En Santiago, a veintisiete de julio de dos mil veintitrés, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 02 de abril de 2023, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>