

Voces: DENUNCIA - INFRACCIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - CONTRATO DE ADHESIÓN - CLÁUSULAS ABUSIVAS - BUENA FE - DEMANDA ACOGIDA

Partes: Sernac c/ Corporación Educacional Universidad del Mar | Clausulas abusivas - Derechos del consumidor

Tribunal: Juzgados de Letras en lo Civil

Fecha: 8-ene-2016

Cita: MJCH_MJJ43314 | ROL:4815-14, MJJ43314

Producto: MJ

Las cláusulas del contrato de prestación de servicios educacionales, son abusivas desde que establecen prerrogativas para el proveedor del servicio, sin explicar de qué manera pueden ser ejercidas; infringiendo con ello varias disposiciones de la Ley del Consumidor, vulnerándose directamente derechos establecidos por la ley en comento.

Doctrina:

1.- Se acoge la demanda deducida por el Servicio Nacional del Consumidor sobre protección del interés colectivo de los consumidores en contra de la Universidad, en razón de haber infringido las disposiciones legales contempladas en los artículos 2 letra d) ; 3, letra b) ; 16, letras a), e), f) y g) ; y 37, inciso quinto , todos de la Ley N° 19.496, así como se declara varias clausulas del contrato de prestación de servicios educacionales como abusivas y por ello, nulas; no formando parte del contrato en que se encuentran insertas. En efecto, encontrándose acreditada una serie de infracciones, hacen procedente la protección del interés colectivo que se ha afectado, debiendo por tanto aplicarse una multa dada la situación de incumplimiento contractual de la Universidad, en cuanto infringe el artículo 2° letra d) de la Ley N° 19.496, en cuanto establece la obligación de dar fiel cumplimiento a los términos, y condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación, lo que no ocurre.

2.- Del análisis de una de las cláusulas del contrato reclamadas en la causa, es posible dar por establecido que es efectivo que ella se encuentra redactada en términos que la hacen ser abusiva, desde que la Universidad se atribuye la facultad de poder entregar el servicio educacional contratado según ella establezca. Es decir, la abusividad deviene en arrogarse unilateralmente esta facultad, quedando a la absoluta disposición del proveedor la determinación de la forma y lugar en que se impartirán los servicios de docencia, sin prevenir las causas que podrán dar lugar a la elección de una u otra forma del servicio, pudiéndose llegar al injusto de que un número importante de asignaturas se impartan de manera virtual, en circunstancias, que la modalidad contratada en un principio, corresponde a un régimen presencial vespertino, vulnerando lo prevenido en el artículo 16 letra a) de la Ley 19.496.

3.- La cláusula que atribuye a la Universidad la facultad de poder entregar el servicio educacional contratado según ella establezca, podría llevar al injusto que la misma determine, unilateralmente, que los servicios educacionales sean prestados en una ciudad, comuna o región distinta de aquella en que se matricula el alumno, o cómo será el caso que la matrícula fuera para una carrera en la ciudad de La Serena y la Universidad determinara, sin mayor fundamentación, porque no existió obligación de hacerlo, que las clases serán impartidas en la ciudad de Viña del Mar. El abuso, entonces, viene dada no sólo por la ausencia de fundamentación en la decisión de cambiar la forma en que se prestarán los servicios educacionales por parte de la Universidad denunciada; sino también, porque el ejercicio unilateral de las facultades que se arroga la Universidad, podrá derivar en una situación evidentemente perjudicial para el contratante que, en una posición inferior, no estuvo en condiciones de negociar o discutir la forma y lugar en que se prestarían los servicios educacionales.

4.- Respecto a la cláusula del contrato educacional que establece la facultad de impartir o no la carrera, es del todo abusiva, desde que el proveedor sujeta el otorgamiento del servicio educacional contratado a una condición, cual es, simplemente la decisión de la casa de estudios de impartir el grado académico, lo que queda entregado al solo arbitrio de la Universidad, no siendo necesaria expresión de causa alguna. En segundo lugar, la cláusula es abusiva al condicionar el otorgamiento del servicio educacional a alcanzar el número mínimo de alumnos, o en general, por cualquier causa o motivo interno de la Universidad. En atención al grado diligencia y profesionalidad que le es exigible al proveedor, en relación al servicio que presta, este debe adoptar todas las medidas necesarias a fin de velar por la factibilidad de otorgar la carrera ofrecida, sin que sea posible traspasar los riesgos a la parte más débil de la relación contractual.

5.- De acuerdo al artículo 4° de la Ley de Protección a los Consumidores, los derechos consagrados en dicho cuerpo legal son irrenunciables anticipadamente; y, de acuerdo al artículo 3° b) de la misma Ley, sí se reconoce el derecho a la debida indemnización de los daños materiales y/o morales. Así, la cláusula que señala la facultad unilateral del proveedor de impartir o no la carrera, resulta ser abusiva en razón de infringir e el tenor literal e) del artículo 16, toda vez que, la demandada limita absolutamente su responsabilidad, llegando al injusto de privar al consumidor de su derecho a resarcimiento, razón por la cual, la cláusula en comento no puede producir efecto alguno.

6.- La cláusula que establece una serie de prerrogativas solo al proveedor, atenta contra el principio de buena fe y el equilibrio de las prestaciones, desde el momento en que la devolución de los dineros pagados por los consumidores, se devolverá sin reajustes ni intereses de ningún tipo, lo que resulta abusivo y contrario a la buena fe que debe regir en materia contractual, atendida la finalidad del contrato. El hecho que el proveedor -además de no cumplir con el servicio contratado- establezca unilateralmente un plazo para la devolución de los dineros pagados y que estos no sean devueltos reajustados y sin interés, constituye un claro caso de enriquecimiento sin causa, para el caso que se configurara la hipótesis en comento. Asimismo, resulta contrario a la buena fe, que el proveedor establezca unilateralmente un plazo de 15 días para informar la no apertura de una carrera por cuanto se podrá llegar al absurdo de informar esta situación una vez que ya no existen matriculas en otras Universidades, lo que por cierto, irrogará un perjuicio para el potencial afectado. A mayor abundamiento, el proveedor tampoco indica el medio o forma en que se efectuara dicha comunicación, quedando, en definitiva, al mero arbitrio de la Universidad el medio de

información utilizado para dar el aviso pertinente.

7.- La Ley N° 19.496 . consagra y resguarda el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos. Entonces, la cláusula que señala la declaración del consumidor del conocimientos de todos los reglamentos universitarios resulta ser abusiva, pues el contrato de adhesión configura una cláusula de aceptación de las disposiciones del reglamento académico, en circunstancias que no consta que al momento de la suscripción del contrato de prestación de servicios educacionales se haga entrega material del reglamento académico al alumno, a fin de tomar conocimiento real y efectivo de la normativa que regir las condiciones de contratación, y la posibilidad de encontrarse está disponible a través de una página web, no es óbice para declarar su abusividad, pues las consecuencias establecidas para el caso de incumplimiento del reglamento, tal como, la expulsión del alumno, incumpliendo asimismo, lo prevenido en el inciso final del artículo 17 . que exige, «tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deber entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes».

Viña del Mar, 8 de enero de 2016.-

Visto :

Que a fojas 1, comparece doña Ximena Olivares Cerpa, abogada, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle Melgarejo N° 669, 6° piso, Valparaíso, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, e interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores , en contra de la Corporación Educacional Universidad del Mar, persona jurídica de su denominación, representada legalmente por don Patricio Galleguillos Herrera, Rector, ambos con domicilio en calle Angamos N° 755, Reñaca, Viña del Mar, o bien, representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C , en relación al artículo 50 D , ambos de la Ley citada.

Que a fojas 115, la demanda fue notificada a la parte demandada de conformidad a lo prevenido en el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil.

Que a fojas 116, la parte demandante amplió la demanda de autos.

Que a fojas 126, don Alfredo Ferrada Valenzuela, Abogado, en representación de la parte demandada, contestó la demanda de autos.

Que a fojas 144, la parte demandada fue notificada personalmente de la ampliación de la demanda de autos.

Que a fojas 145, don Alfredo Ferrada Valenzuela, en representación de la demandada, contestó la demanda de autos.

Que a fojas 207, se hace parte don Temistocles Germán Morales Santis.

Que a fojas 238, se hace parte doña Carolina Beatriz Mellado Suazo, representada legalmente,

por doña Valeria Costa Casini.

Que a fojas 251, se hace parte don Marco Arsenio Galindo Ferrada.

Que a fojas 290, se hace parte doña Jenniffer Carolina Contreras Parraguéz, representada por doña Valeria Costa Casini.

Que a fojas 331, 384 y 406 se efectuaron las audiencias de conciliación de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 inciso octavo de la Ley N° 19.496.-, teniéndose por fallida, por no existir acuerdo entre las partes.

Que a fojas 412, se recibió la causa a prueba, la que fue modificada a fojas 427.

Que a fojas 835, se citó a las partes para oír sentencia.

Que a fs. 836 se decretó medida para mejor resolver, la que se tuvo por cumplida, parcialmente, a fs. 845.- Considerando:

I.- En cuanto a las objeciones de documentos formuladas por la parte demandante.

Primero: Que a fojas 385, la parte demandante, objetó los documentos acompañados por la contraria a fojas 379, alegando en primer término la falta de integridad de los mismos, señalando al respecto que se trata de un instrumento incompleto, toda vez que, no tiene la firma de ninguna de las partes contratantes y de quien los suscribe. Alega, asimismo, que los documentos carecen de autenticidad, por cuanto, no tienen firma, señala que el instrumento es un contrato suelto que no individualiza a las partes contratantes y que a su juicio, la falta de firma en el documento determinaría su falta de mérito en juicio. Cita, al respecto, los artículos 1701 inciso 2º, 1702 y 1703 del Código Civil.

Segundo: Que a fojas 510 (Tomo II), la parte demandante objetó los documentos ratificados por la contraria a fojas 475.

En primer lugar, alega la falta integridad del contrato de prestación de servicios educacionales N° 10.736 que rola a fojas 80 del cuaderno de medida precautoria, al tratarse de un instrumento incompleto por contener espacios en blanco, sin firma de ninguna de las partes contratantes y tampoco contiene la individualización del consumidor contratante.

En segundo lugar, alega la falta de autenticidad de los documentos rolantes a fojas 79 y 80 del cuaderno de medida precautoria, al no tener y no constar su autenticidad, señala además, que se trata de un contrato suelto que no individualiza a la parte contratante. Refiere, que la falta de firma en el documento determina su falta de mérito en juicio, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1701 inciso 2º, 1702 y 1703 del Código Civil, normativa que exige que los instrumentos privados deben haber sido suscritos por los otorgantes.

Que en cuanto a la objeción del documento rolante a fojas 79, señala que esta radica en que dicho documento no emana de su parte y de los cuales no le consta la autenticidad de su contenido.

Tercero: En cuanto a las objeciones formuladas por la parte demandante, se tendrá presente que no se han acreditado las alegaciones por las cuales no serían auténticos e íntegros los

instrumentos objetados, por lo que se desestimar  la objecci3n formulada respecto de los instrumentos referidos. Además, se tendrá presente que la valoraci3n de los distintos medios de prueba allegados a este proceso, se efectuará de conformidad a las reglas de la sana crítica, sistema de valoraci3n de la prueba, que ofrece mayor laxitud que el de la prueba legal tasada, al momento de apreciar aquella rendida por las partes en el proceso.-

II. - En cuanto a las objeciones de documentos formuladas por la parte demandada.

Cuarto: Que a fojas 145, la parte demandada objet3 el documento acompañado por la contraria en el numeral 3 de fojas 103, letras a), b) y c), señalando al respecto que el numeral 5 del artículo 795 del C3digo de Procedimiento Civil, prescribe que los instrumentos deben ser agregados, ya sea con citaci3n o bajo el apercibimiento legal que corresponda y que éste hecho, es un trámite o diligencia esencial para todo juicio.

En segundo lugar, señala los documentos se han tenido por acompañados con citaci3n, lo que sería un error, ya que, los documentos citados en el numeral 3 de letras a), b) y c) de fs.103 son instrumentos privados.

En tercer lugar, señala que al ser los documentos acompañados simples copias de instrumentos privados, no corresponde que dicha parte sea apercibido con citaci3n. Refiere, que el apercibimiento para ser reconocidos, corresponde a aquel establecido en el artículo 346 del C3digo referido.

En cuarto lugar, expresa que de acuerdo a la manera que han sido allegados a los autos, se debe rechazar su incorporaci3n, solicitando se tengan por no acompañados a los autos, y en el caso improbable de no ser acogida la petici3n, solicita tener por objetados dichos instrumentos por ser inexactos y porque no emanan de dicha parte, y sobre los cuales, no les consta su veracidad ni autenticidad.

Quinto: Que a fojas 473, la parte demandada objet3 el documento ratificados por la contraria a fojas 436, por no constarle su autenticidad y e integridad.

En cuanto a la falta de integridad, alega que son meros recortes emanados de terceros con claras intenciones de influir en la opini3n pública, no siendo prueba en si misma de lo que se est  demandando, ni es fehaciente, ya que, no est n probados los hechos que en ella se describen.

En cuanto a la falta de autenticidad del documento, señala que el documento no emana de un funcionario competente para ser tal, y en este caso particular, todos los instrumentos ratificados emanan de un tercero.

Asimismo, objet3 el documento acompañado al primer otros  de fojas 435, consistente en disco compacto, señalando que en sede civil la prueba es legal y tasada, y para ello debe estarse a lo establecido en los artículos 341 y siguientes del C3digo de Procedimiento Civil, dentro de los cuales no se contempla este tipo de instrumento como medio probatorio, por lo que rechaza su agregaci3n a los autos como medio de prueba, por no corresponder a lo establecido en la Ley.

Sexto:Que a fojas 543 Tomo II, la parte demandada objet3 el documento acompañado por la contraria a fojas 483, consistente en "Estudio de Compensaci3n", por causar un perjuicio a

su parte, toda vez que, no se ha cumplido con el procedimiento establecido en la Ley, al agregar a los autos un informe pericial como prueba documental, incumpliendo lo establecido en los artículos 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, en especial, en lo que dice relación con la prueba pericial y su procedimiento para la confección del informe solicitado por las partes. Agrega, que el informe arriba a conclusiones leoninas siendo solo interpretaciones de antecedentes aportados por el Ministerio de Educación y sus propias informaciones de supuestos alumnos afectados.

Séptimo: Que, serán desestimadas las objeciones formuladas por la parte demandada, toda vez, que ellas se basan en criterios establecidos para el sistema de prueba legal o tasada y, como ya se expresó en el considerando tercero de esta sentencia, el sistema de valoración de la prueba establecido para este tipo de procedimiento corresponde a la sana crítica, ello, conforme a lo prevenido en el artículo 51 de la Ley 19.496.-

III .- En cuanto a las tachas.

Octavo: Que a fojas 488, la parte demandada, dedujo tacha en contra de la testigo, doña María Elena del Carmen Morales Neyra, alegando las causales previstas en los números cuatro y seis del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser la testigo dependiente del Ministerio de Educación, órgano público que pertenece al gobierno central de Chile y que, al igual que el Sernac, depende del Ministerio de Economía. Señala que ambos ministerios están directamente relacionados con la causa y por lo tanto la testigo es dependiente del mismo órgano que la presenta, es decir, el Estado. En consecuencia, refiere que la testigo carece de la suficiente imparcialidad y al conocer de los hechos en los que ha asesorado a los alumnos, claramente tiene prejuicios contra esta casa de estudios demandada. Solicita tener por opuesta tacha, acogerla y no dar valor probatorio a sus eventuales declaraciones.

La parte demandante, haciendo uso del traslado conferido, viene en solicitar su total rechazo por ambas causales invocadas, en atención a que la testigo no es criada dependiente ni tiene vínculo laboral alguno con el Sernac, toda vez que, de acuerdo a la propia Ley N° 19.496, esta institución goza de personalidad jurídica propia distinta de la Seremi de Educación de Valparaíso, por lo cual no existe vínculo laboral alguno que afecte la imparcialidad de la testigo que pudiese provocar consecuencias laborales adversas en su contra por el hecho de deponer de alguna forma en estos autos. A mayor abundamiento, señala que de la sola declaración de la testigo se aprecia que conoce de forma directa los hechos, siendo su declaración necesaria para que S.S. aprecie los mismos, que en conformidad y a las reglas de la sana crítica dispuestos por la Ley N° 19.496, que regula estos autos, no aplica para este tipo de procedimientos el sistema de tacha propio de una valoración de la prueba conforme a un sistema de prueba legal o tasada. Solicita se rechace la tacha deducida de contrario en todas sus partes y formas, con expresa condenación en costas y en definitiva dar pleno valor probatorio a las declaraciones de la testigo.

Noveno: Que, doña María Elena del Carmen Morales Neyra, ha declarado que detenta en la Seremi de Educación el cargo de consejera de los alumnos de la Universidad del Mar desde el 26 de diciembre de 2012 y presta asesoría en el gabinete de la Secretaría Ministerial Regional y no tiene intereses personales en el juicio.

Señala además, que se ha desempeñado durante cuarenta y tres años como profesora, directora y en diversos cargos de la educación municipal de Viña del Mar y en un comienzo en el norte del país. Aclara, que al comienzo trabajaba en calidad de profesora para el Ministerio

de Educación y que posteriormente fue traspasada al sistema de educación municipal.

Que, para desestimar la tacha en comento, se tendrá presente que el hecho de ser el testigo trabajador de la parte que la presenta, en nada afecta a la forma en que éste tomó conocimiento de los hechos sobre los que depone. Luego, en la especie, de las respuestas dadas por la declarante, no surge ningún hecho que permita afirmar la existencia de alguna inhabilidad, toda vez que, la Ley establece un estatuto jurídico que garantiza la independencia de quien depone, en razón de tratarse de un funcionario público.

Que por su parte el N°6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil inhabilita a los que a juicio del tribunal carecen de imparcialidad necesaria para declarar, por tener en el pleito interés directo o indirecto, el que debe ser de carácter económico, el que no se encuentra acreditado en estos autos respecto de la testigo, pues de las respuestas dadas por ella, no se desprende ningún hecho que permita presumir o afirmar la existencia de esta inhabilidad, por lo que la referida tacha deberá ser rechazada.

Décimo: Que la parte demandada, a fojas 500, dedujo tacha en contra del testigo, don Niccolo José Stagno Oviedo, alegando la causal prevenida en el N° 4 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, basada en que el testigo ha declarado trabajar para la Dirección Nacional del Sernac, por lo que carece de la suficiente imparcialidad para declarar en calidad de testigo en el presente juicio.

Solicita tener por deducida la tacha contra el presente testigo por la causal señalada y en definitiva no dar valor probatorio a sus declaraciones.

La parte demandante, haciendo uso del traslado conferido, solicita el rechazo de la tacha deducida de contrario, dado que de conformidad a lo establecido en el artículo 373 inciso segundo del Código de Procedimiento Civil, la tacha no ha sido expresada con la suficiente claridad, especificación y fundación. En segundo lugar, señala que la causal invocada no concurre en la especie, ya que si bien el testigo es funcionario del Sernac, éste tiene la calidad de funcionario público, cuyo nombramiento, funciones y atribuciones se encuentran establecidas en la Ley, resguardando el Estatuto Administrativo, la imparcialidad necesaria del testigo. En

el ámbito público, no existe el temor del funcionario a perder su fuente laboral dado el sistema de contratación existente en la administración pública. Además, en el sector público la dependencia no es personal ni directa sino de carácter estatutario, desde el nombramiento hasta su término con causales expresamente establecidas, por lo que cada funcionario goza de la suficiente autonomía e independencia para disipar cualquier temor de parcialidad o interés, así lo han confirmado nuestros Tribunales superiores de justicia de forma reiterada.

Agrega, que conforme la disposición del artículo 51, inciso segundo de la Ley 19.496, que contiene disposiciones especiales para el procedimiento colectivo, dispone expresamente que la valoración de los medios de prueba rendidos, se realiza conforme a las reglas de la sana crítica, siendo impropio el sistema de tachas para este tipo de procedimientos, adicionalmente, se informa que el testigo conoce de los hechos dada su calidad de investigador analista, precisamente del caso "Sernac con Universidad del Mar" y al efecto siendo del todo necesario que deponga en estos autos.

Además, hace presente que el testigo carece de vínculo de jerarquía, subordinación o

dependencia de la Dirección Regional de Valparaíso, cuyo director regional, asumió la representación del Sernac, en estos autos.

Solicita en definitiva se rechace la tacha deducida de contrario por la causal invocada, dando pleno valor probatorio a las declaraciones del presente testigo.

Undécimo: Que, el testigo ha declarado que trabaja en el departamento de estudios e inteligencia de la Dirección Nacional del Sernac, desde el mes de mayo del año 2012 hasta la fecha y que no tiene interés personal en los resultados del presente juicio.

Que, habiéndose basado el demandado para tachar al testigo en iguales argumentos a los esgrimidos para inhabilitar al testigo anterior, se desestimará la tacha en comento, pues el hecho de ser el testigo trabajador de la parte que la presenta, en nada afecta a la forma en que éste tomó conocimiento de los hechos sobre los que depone, y de las preguntas formuladas al declarante, no surge ningún hecho que permita afirmar la existencia de alguna inhabilidad, toda vez que la Ley establece un estatuto jurídico que garantiza la independencia del declarante, en razón de tratarse de un funcionario público y el valor probatorio que se le asigne, será en aplicación del sistema de valoración de sana crítica.

Duodécimo: Que a fojas 557, la parte demandada viene en deducir tacha en contra del testigo, don Antonio Arland Gambaro Ramírez, conforme a la causal establecida en el artículo 358 N° 6, al carecer de total imparcialidad al ser demandante en estos autos, por lo que no puede ser testigo ni actor. Por otro lado, señala que claramente de acuerdo al artículo 358 N° 7 presenta enemistad respecto de la persona contra quien declara, esto es, la Universidad del Mar.

Que, la parte demandante evacuando el traslado conferido, solicita que el Tribunal rechace la tacha interpuesta, en atención a que el procedimiento para los juicios de interés colectivo y difuso establecido en la Ley N° 19.496 y modificaciones posteriores establece que la prueba será apreciada por el juez de acuerdo a las normas de la sana crítica, siendo impertinente en este caso la instancia de tacha. En segundo lugar, alega que la imparcialidad señalada por la contraria en atención al vocablo "soy demandante en este juicio" se debe al conocimiento ignaro del declarante que no maneja la jerga jurídica y ha señalado ser demandante cuando no es parte en esta causa, él ha efectuado en sede administrativa una reclamación. En tercer lugar, refiere que en lo referente al punto 7 de las declaraciones del testigo no se desprende amistad o enemistad con sus compañeros de Universidad. En cuarto lugar, en atención a que en el juicio colectivo la sentencia que se dicte son por grupos o clases, los intereses que tengan aquellos a quienes favorezcan la sentencia erga omnes los hace que su interés en las resultas no sea determinante como lo sería una sentencia en un juicio ordinario que tendría un determinado beneficio para determinada persona. Por lo expuesto solicita el rechazo de las tachas. Décimo tercero: Que, para desestimar la tacha deducida, se tendrá presente que las inhabilidades previstas para los testigos en el Código de Procedimiento Civil, no forman parte del sistema de valoración de la sana crítica, razón por la cual, sólo corresponde excluir un testimonio ponderando la credibilidad o no con relación al caso concreto, valoración que el tribunal efectuará en su oportunidad.

Décimo cuarto: Que a fs. 573, la parte demandada, deduce tacha en contra del testigo, don Felipe Mockridge Araya, conforme a las causales establecidas en el artículo 358 N° 4 y 6 del Código de Procedimiento Civil, toda vez, que a juicio de dicha parte hay una dependencia de parte del testigo del Ministerio de Educación, vinculado directamente a la causa y por tanto el testigo es dependiente del mismo órgano que lo presenta, por tanto, carece de la suficiente

imparcialidad para declarar en este juicio, por lo que solicita se tenga por formulada la tacha y se niegue valor a la declaración de este testigo.

La parte demandante, evacuando el traslado conferido, solicita el rechazo de las tachas deducidas por la contraria, y por las causales invocadas, de conformidad a lo establecido en el artículo 373 del Código de Procedimiento Civil, la tacha no ha sido expresada con suficiente claridad, especificaciones y fundaciones. En segundo lugar, indica que la causal invocada N° 4, no concurre en la especie, pues si bien, el funcionario declarante tiene la calidad de funcionario público, cuyo nombramiento, funciones y atribuciones se encuentran establecidas en la Ley resguardando el estatuto administrativo de imparcialidad necesaria del testigo. En el ámbito público, expresa que no existe el temor del funcionario a perder su fuente laboral lo que le da libertad de expresar sus opiniones. Además, agrega que en el sector público la dependencia del funcionario no es personal ni directa, sino de carácter estatutario, desde su nombramiento, hasta su término con causales expresamente establecidas por el ordenamiento jurídico, por lo que cada funcionario goza de la suficiente autonomía e independencia que disipa cualquier temor de imparcialidad o interés en el juicio. Además el testigo no es un funcionario del Sernac, es dependiente de otra institución del Estado, hace presente que el Sernac es una entidad con personalidad jurídica propia. En relación al N° 6, señala que los funcionarios públicos remunerados por el estado no deben guardar con respecto a la institución en que trabajan obediencia absoluta siendo total y absolutamente imparciales, independientes y autónomas en todas aquellas actividades en que deben presentar sus opiniones personales, por tanto solicita que se rechacen las tachas opuestas.

Décimo quinto: Que de la declaración del testigo, éste señala que trabaja en la secretaría ministerial de Educación de Valparaíso, en la oficina ubicada en la provincial de educación de Quillota-Petorca y ostenta el cargo de consejero académico, por contrato desde el 08 de enero del año 2013 al presente. Señala que con anterioridad existía un vínculo laboral con el Ministerio de Educación hasta el 31 de diciembre de 2013 y desde esa fecha en adelante hay un cambio de contrato de solo asesoría en el cargo de consejero académico, contrato a honorarios para ejercer asesorías académicas a los alumnos de la Universidad del Mar.

Que, para desestimar la tacha en comento, se tendrá presente que el hecho de ser el testigo trabajador de la parte que la presenta, en nada afecta a la forma en que éste tomó conocimiento de los hechos sobre los que depone. Luego, en la especie, de las preguntas formuladas al declarante, no surge ningún hecho que permita afirmar la existencia de alguna inhabilidad, toda vez que, la Ley establece un estatuto jurídico que garantiza la independencia del declarante, en razón de tratarse de un funcionario público.

Que por su parte el N°6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil inhabilita a los que a juicio del tribunal carecen de imparcialidad necesaria para declarar, por tener en el pleito interés directo o indirecto, el que debe ser de carácter económico, el que no se encuentra acreditado en estos autos respecto de la testigo, pues de las respuestas dadas, no se desprende ningún hecho que permita presumir o afirmar la existencia de esta inhabilidad, por lo que la referida tacha deberá ser rechazada.

Décimo sexto: Que a fojas 580 la parte demandada, deduce tacha en contra de la testigo, doña Ximena Patricia Donoso Reinoso, conforme a las causales contenidas en el artículo 358 N° 4 y 6, toda vez que existe una dependencia de parte del testigo del Sernac vinculado directamente a la causa y por tanto el testigo es dependiente del mismo órgano que lo presenta, por tanto carece de la suficiente imparcialidad para declarar en este juicio, por lo que se solicita se tenga

por formulada la tacha y se niegue valor a la declaración de este testigo.

La parte demandante evacuando el traslado conferido, solicita el rechazo de las tachas deducidas por la contraria y por las causales invocadas, señala que de conformidad a lo establecido en el artículo 373 del Código de Procedimiento Civil, la tacha no ha sido expresada con suficiente claridad, especificaciones y fundaciones. En segundo lugar indica, que la causal invocada, la N° 4 no concurre en la especie, pues si bien el funcionario declarante tiene la calidad de funcionario público cuyo nombramiento, funciones y atribuciones se encuentran establecidas en la Ley, resguardando el estatuto administrativo de imparcialidad necesaria del testigo. En el ámbito público, no existe el temor funcionario a perder su fuente laboral lo que le da libertad de expresar sus opiniones. Además en el sector público la dependencia del funcionario no es personal ni directa, sino de carácter estatutario, desde su nombramiento, hasta su término con causales expresamente establecidas por el ordenamiento jurídico, por lo que cada funcionario goza de la suficiente autonomía e independencia que disipa cualquier temor de imparcialidad o interés en el juicio. A mayor abundamiento, conforme de la disposición del artículo 51 inciso 2° de la Ley 19.496 que contiene disposiciones especiales para el procedimiento colectivo, dispone expresamente que la valoración de los medios de prueba rendidos se realiza conforme a la reglas de la sana crítica, siendo impropio el sistema de tacha para este tipo de procedimientos, que la testigo en este caso depondrá en su calidad de jefe de la plataforma de atención de público que el sistema computacional en el cual se registran las reclamaciones que se reciben de las distintas 5 empresas servicios comercio que los consumidores reclaman contra ellos, por lo que el hecho que deponga hoy sobre una entidad determinada es única y exclusivamente en atención a su calidad de experta y conocedora de las reclamaciones que se han hecho en contra de la Universidad del Mar. En relación al N° 6 la testigo en comento, por su trabajo eminentemente numeral no puede tener una apreciación valorativa referente a los miles de casos que a ella le corresponde procesar, por lo expuesto solicita que se rechacen las tachas presentadas por la contraria.

Décimo séptimo: Que, la testigo ha señalado que trabaja en Sernac de Valparaíso, y el mismo servicio se le ha solicitado declaración, que detenta el cargo de administradora de plataforma desde el año 2011 e ingresó en el año 2007 a Sernac de Valparaíso como ejecutiva de atención de público experta en el área de comunicaciones.

Habiéndose basado el demandante para tachar al testigo en iguales argumentos a los esgrimidos para inhabilitar al testigo anterior, y por razones de economía procesal, es que se rechazará la tacha opuesta.

IV.- En cuanto al fondo:

Décimo octavo: A fojas 1, comparece doña Ximena Olivares Cerpa, abogada, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en representación del Servicio Nacional del Consumidor; e interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la Corporación Educacional Universidad del Mar, representada legalmente por don Patricio Galleguillos Herrera, o bien representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C, en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley citada. La demanda fue rectificadas a fojas 109 y ampliada a fojas 116 de autos.

Señala la actora, que deduce demanda en contra de la Corporación Educacional Universidad

del Mar, en su calidad de institución proveedora de servicios educacionales, por faltar a la normativa de equidad contenida en el Título Segundo, Párrafo IV, de la Ley 19.496, por haber incluido en sus contratos de adhesión cláusulas abusivas sancionadas con nulidad, constituyéndose así, la infracción a los artículos 3 letra a), b) y e) ; 4 ; 16 letras a), c), d), e), f) y g) ; 23 y 37 de la Ley N° 19.496.

Fundando su acción, el Servicio Nacional del Consumidor, bajo el subtítulo, Doctrina y regulación de los contratos de adhesión y de las cláusulas abusivas, expone que el análisis relativo a la eventual calidad de abusivas de ciertas cláusulas se relaciona con el fenómeno de la contratación en masa y del consecuente debilitamiento de la libertad contractual y, por ende, de la reducción de la autonomía privada.

Señala, que en el escenario global actual, se entiende que la contratación masiva soluciona el obstáculo de tener que negociar individualmente con cada uno de los clientes que responden a la oferta de bienes y servicios, considerando el nivel de población que está en condiciones de consumo, abaratando costos de transacción, de administración y acortando los tiempos de negociación. Indica, que actualmente incluso se ven novedosas formas de contratación de productos o servicios, las que se realizan por vía telefónica o a través de internet, minimizan el grado de información y, por lo tanto, de conocimiento y consentimiento efectivo con que pueda actuar el consumidor.

Conforme a lo anterior, indica que las instituciones proveedoras de bienes o servicios, quienes en dicho escenario están en una posición más ventajosa, ya que pueden definir (o "proponer" como lo dice el N° 6 del artículo 1° de la Ley de Protección del Consumidor) las condiciones de cada contrato, luego, contratar bajo sus propios términos y sin encontrar una contraparte con posibilidad alguna de negociar el contenido contractual o siquiera ponerlo en cuestionamiento, lo que se espera de aquellas, es que actúen de buena fe, de acuerdo a la legislación existente y a los principios establecidos por la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Manifiesta, que en el caso en cuestión, son estos contratos de adhesión, en donde aparece evidente la clara desigualdad entre consumidor y proveedor, esto debido a que una de las partes no interviene en la negociación o redacción previa de las cláusulas y sólo acepta o rechaza las mismas, pudiendo obtener como consecuencia un abuso por parte de aquel que tiene un poder de negociación mucho mayor o absoluto sobre la otra.

Que, en razón de lo anterior, señala que las cláusulas abusivas en general, se refieren a aquella cláusula contractual, que no ha sido negociada, sino que, predispuesta por el proveedor o impuesta por éste a lo largo de la ejecución del contrato, y que menoscaba los derechos que la Ley reconoce al consumidor, causando un grave desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor.

Advierte, que la regulación que ha hecho la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en la materia, persigue como finalidad, la búsqueda de un marco de equilibrio en las relaciones de consumo entre proveedores de bienes o servicios y consumidores.

Precisa, que el Derecho Público interviene en un escenario reservado tradicionalmente a la regulación del Derecho Privado, por lo que, la libertad contractual y la autonomía de la voluntad, como principios del derecho deben necesariamente estar en estricta relación y armonía con otros y distintos principios del mismo, como lo son la buena fe, la igualdad ante la

Ley y el equilibrio de las prestaciones.

Añade, que esta realidad cobra aún mayor fuerza y repercusión social en el ámbito en el cual desarrolla su giro la demandada, como institución proveedora de servicios educacionales, ya que en este contexto, se configuran una serie de relaciones de consumo las que caracteriza por presentar un altísimo interés social y, ante todo, involucrar la presencia de distintas variables de calidad, económicas y emocionales, que hacen que el volumen de información que se procesa y sea conocido por los intervinientes, sea del todo desigual.

Que, en cuanto a los antecedentes de hecho, el Servicio Nacional del Consumidor, a propósito de reclamos presentados por alumnos de la Universidad del Mar, en su calidad de consumidores, tomó conocimiento de prácticas no ajustadas a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, derivadas de la celebración de contratos de adhesión con la demandada.

Que, en virtud de lo expuesto y en cumplimiento del mandato legal, esto es, velar por la observancia de las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con aquellos, señala este Servicio que inició gestiones de mediación con la demandada, a objeto de encontrar el legítimo ajuste a la Ley, sin embargo, no se obtuvo resultados positivos por parte de la misma.

Que, no obstante lo expuesto, el Servicio Nacional del Consumidor procedió al estudio de contratos de adhesión redactados por la demandada y vigentes a la fecha de interposición de la demanda, a fin de verificar sí, en mérito de alguna de sus cláusulas, se había procedido a establecer conductas no ajustadas a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

Expone, que de la revisión efectuada se advirtió un desajuste en torno a la reglamentación de forma y de fondo existente en la Ley del ramo, la que no ha buscado, sino establecer las reglas de equilibrio que debe existir de manera permanente y continua en las mencionadas relaciones de consumo y, la conjugación correcta entre la libertad contractual, la autonomía de la voluntad, la buena fe, la igualdad ante la Ley y el equilibrio de las prestaciones.

Que, por lo anterior, dicho Servicio Público se encuentra en la obligación de requerir la intervención de los tribunales de justicia para la obtención de la declaración de abusividad y consecuente declaración de nulidad de las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión de la Corporación Educacional Universidad del Mar, transcribiendo a vía ejemplar, las siguientes.

Que, del contrato singularizado con el literal A denominado "Contrato de Prestación Servicios Educacionales Universidad del Mar N° 35915", la actora, procedió a transcribir las cláusulas: Primero; Segundo; Tercero; Cuarto; Sexto; Octavo; Décimo; Undécimo; Duodécimo y Décimo Séptimo; del contrato singularizado con el literal B denominado "Contrato de Prestación Servicios Educacionales Universidad del Mar N° 3815", transcribió las cláusulas: Segundo; Octavo; Décima; Décima Segunda y Décimo Séptima; y del contrato signado con el literal C denominado "Contrato de Crédito Directo Universidad del Mar para Financiamiento de Estudios Superiores, Poder y Mandato Especial Delegable e Irrevocable", transcribió el encabezado y la cláusula Cuarto.

Indica, que las cláusulas señaladas se encuentran presentes en los contratos de adhesión referidos y constituyen parte integrante de las obligaciones que se contraen al momento de

contratar los servicios educacionales respectivos e infringirían la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Que, en cuanto a los fundamentos de derecho, refiere que las cláusulas antes señaladas, constituyen infracciones a los artículos 3, 4, 16, 23 inciso 1° y 37 inciso 5° de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, normas que son citadas por la demandante, y que señala que reflejan la profunda preocupación del legislador en pos de la protección de los derechos de los consumidores, espíritu que cobra aún mayor relevancia en el contexto de relaciones de consumo que se perfeccionan a través de la celebración de un contrato por adhesión.

Bajo el subtítulo de nulidad de las cláusulas por abusividad, señala la actora, que los contratos de adhesión son un mecanismo muy útil a la hora de masificar el consumo, pero no por ello, la libertad contractual y la autonomía de la voluntad pueden llegar a desatender los demás principios del derecho que se incorporan de pleno derecho y por el ministerio de la Ley a aquellos, precisamente en protección de la parte que no interviene ni tiene posibilidad de intervenir en la fijación y redacción de las condiciones y estipulaciones que conforman los referidos contratos de adhesión.

Expone, que lo anterior lo reconoce expresamente el artículo 16 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, el cual, enumera una serie de casos que constituyen aquellos identificados por el legislador y que se califican como cláusula abusivas, los cuales no producen efectos en la relación contractual proveedor - consumidor, teniendo su fundamento en que representan la aplicación de una técnica de orden público económico, relativa a limitaciones a la autonomía de la voluntad en consideración a razones de bienestar general de la sociedad.

Que este control y las limitaciones impuestas en virtud del orden público económico, han sido establecidas para garantizar principios básicos y elementales que deben estar presentes en la contratación masiva entre proveedores y consumidores, los que se refieren a: i) la función económica de los contratos: equivalencia de las prestaciones, beneficios mutuos, conmutatividad, y, ii) que el contrato de adhesión - como cualquier contrato - debiera representar un acuerdo de voluntades como garantía de reciprocidad y equivalencia de las prestaciones entre las partes.

Que, el catálogo de cláusulas abusivas establecidas e identificadas en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, comprende todo aquellos casos donde se rompen los fundamentos que justifican la tutela de la autonomía de la voluntad entre las partes, dado que se alejan ostensiblemente de los objetivos que el ordenamiento jurídico ha considerado como reglas mínimas para el sano tráfico jurídico en la comunidad.

Agrega, que en el caso de la demandada de autos, la política de contratación establecida en sus contratos incluye una serie de cláusulas que según su tenor vienen a caer dentro de las figuras de abusividad establecidas en la Ley.

Que, bajo el título "Justificación jurídica para la declaración de abusividad y nulidad de las cláusulas", indica y transcribe cuales son las cláusulas que considera abusivas y consecuentemente nulas, por otorgar a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato, o de suspender unilateralmente su ejecución, según lo dispuesto en el artículo 16 letra a) de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, a

saber las siguientes: a) "Contrato de Prestación de Servicios Educativos Universidad del Mar N° 35915", cláusulas segundo y décimo séptimo, b) "Contrato de Prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N° 3815", cláusula segunda.

Advierte, que en dichas cláusulas implícita o explícitamente el proveedor se está reservando la facultad de dejar sin efecto, modificar o suspender el contrato unilateralmente y a su arbitrio, alterando en consecuencia, los términos y condiciones conforme a los cuales se informó, ofreció y perfeccionó con los consumidores la relación contractual, lo que presenta un desajuste a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tanto por arrogarse a través de su contrato de adhesión dicha y comentada facultad, como por encargarse de poner en una situación de desequilibrio a los consumidores y generar respecto de éstos últimos una sensación de incertidumbre que viene en definitiva a vulnerar el principio de certeza jurídica que un proveedor de bienes y servicios debe en todo momento mantener.

A mayor abundamiento, expresa que las cláusulas citadas representan una vulneración al principio de igualdad que debe regir entre las partes contratantes, toda vez, que afectan la certidumbre del contrato celebrado por las mismas, lo que además viene en contravenir el principio general establecido en el artículo 1545 del Código Civil.

Refiere, que en consecuencia, las estipulaciones cuya declaración de abusividad y nulidad se solicita, infringen el principio de la fuerza obligatoria de todo contrato, principio que no pierde, ni se debe pretender que pierda valor y fuerza, ni menos permitir que ello acontezca, razón por la cual la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores vino precisamente a intervenir, incorporando parámetros para la escrituración de aquellas cláusulas en donde los consumidores no tienen posibilidad alguna de participar respecto de las mismas.

Manifiesta, que de acuerdo a nuestro derecho positivo, cada vez que proveedores y consumidores se obligan en virtud de un contrato de adhesión deben -por aplicación del artículo 1545 del Código Civil y además del artículo 12 de la Ley del ramo- dar cumplimiento fiel al orden contractual y legal imperante, en consecuencia, ninguna de las partes puede modificar los términos de este contrato, a menos que haya mediado un acuerdo de voluntades, ni menos pretender arrogarse dicha facultad por la simple escrituración, obviando la existencia de las normas de Derecho Público que regulan la materia.

Indica, que estas cláusulas lo que hacen es conferir a la demandada un alto grado de discrecionalidad a la hora de adoptar decisiones que involucran a ambas partes del contrato, afectando principalmente al consumidor quien carece de la facultad de negociar o de oponerse a las modificaciones contractuales.

Luego, a modo ilustrativo señala que en la cláusula segunda de los contratos singularizados con las letras a) y b), la universidad se arroga la facultad exclusiva de no impartir en el año académico la carrera respectiva, lo que en la práctica puede llevar al consumidor a verse en la situación de no solo perder la posibilidad de estudiar en esta casa de estudios durante dicho año académico, sino en cualquier otra, con las consecuencias gravosas asociadas a este incumplimiento. Refiere a continuación, que la universidad se reserva la facultad de alterar sus programas de estudio, en el caso que a sus autoridades académicas lo estimaren conveniente o para modificar en forma unilateral la modalidad de otorgamiento de las asignaturas del plan de estudios de la carrera en la que se matricula el alumno; todo ello, sin previo aviso y de forma arbitraria y sin sujeción a una reglamentación o razonamiento que justifique dicho actuar.

Expresa, que al momento de contratar el consumidor del servicio educacional tuvo a la vista las características propias del servicio publicitado, que le permitirían satisfacer sus expectativas educativas y profesionales futuras de la manera más óptima, en atención a sus capacidades y facultades, por lo que un cambio en las condiciones pactadas genera como consecuencia una vulneración al principio de autonomía de la voluntad, toda vez que, prescinde absolutamente de la voluntad del consumidor para modificar en su fase contractual los contenidos de ellos, e incluso se extiende a la facultad de suspender unilateralmente la ejecución del contrato.

Refiere, que lo anterior se observa en aquella parte del contrato que dispone: "la decisión de no impartir en el año académico será facultad exclusiva de la Universidad de acuerdo a su solo arbitrio", o aquella que señala: "el presente contrato se entenderá terminado de pleno derecho mediante la simple comunicación que la Universidad del Mar efectúe al alumno respecto a la apertura de la carrera respectiva, quedando solo obligada a la total restitución de los valores pagados por el alumno hasta la fecha", y, por último, aquella que prescribe: "se reserva la facultad de alterar sus actuales programas de estudios en dicha carrera, en el caso que sus autoridades académicas lo estimaren conveniente". Es decir, que tanto la modificación como suspensión de éstos contratos está supeditada a la voluntad unilateral de proveedor del servicio educacional, actuar que el legislador reprocha cuando lo instauro como causal de abusividad, en razón de que se afecta el principio de equidad contractual debido a que el proponente, la universidad, se arroga la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución.

Indica, que de esta manera se vulnera el artículo 16 letra a) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, y además las citadas cláusulas conculcan principios y derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, como lo son: "el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo", es decir, el legislador en su afán protector priva de valor jurídico al silencio en actos de consumo; el derecho a la libre elección del servicio y el de reparación e indemnización adecuada y oportuna de los perjuicios ante un incumplimiento contractual, contenidos en el artículo 3 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Advierte, que del tenor de las cláusulas transcritas la demandada, no obstante, encontrarse perfeccionado el contrato de prestación de servicio educacional, a través de estas cláusulas queda autorizado para modificar y suspender su ejecución, prescindiendo absolutamente del consentimiento del consumidor, pese a que se trata de un contrato celebrado por adhesión, sujeto al artículo 1545 del Código Civil en armonía con el artículo 12 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, que tiene por características la bilateralidad, por lo que no puede una de las partes proceder a modificarlo sin la aquiescencia de la otra.

Señala, que la inclusión de cláusulas como las analizadas, además trae como consecuencia inherente, el que en definitiva se verifique una desigualdad evidente entre las prerrogativas e imposiciones que para cada una de las partes significa la celebración del contrato, pues, mientras quien detenta la posición dominante tiene la facultad de modificar las condiciones pactadas, el que se ubica en una situación de desmedro, no solo carece de la posibilidad siquiera de proponer una modificación al contrato, sino que además puede verse sometido al cambio de condiciones sin siquiera obtener compensación y justa retribución.

Que, por último, refiere la actora, que la letra i) de la cláusula décima séptima del Contrato A, estipula que "La universidad se reserva la facultad de repactar o renegociar la deuda que se

origina como consecuencia de la morosidad del alumno en el pago de las cuotas del crédito pactadas en las condiciones y términos que estime pertinentes de acuerdo a los antecedentes y fundamentos que suministre el alumno". Que, este tipo de cláusulas son un atentado a los principios y derechos consagrados en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, debido a que la demandada a través del contrato de prestación de servicios se arroga la facultad de imponer unilateralmente y a su solo arbitrio repactaciones o renegociaciones de deudas de clientes, y del modo en que esté redactada la cláusula, aparece de manifiesto que se prescinde de la voluntad del principal obligado, como también se le priva a éste de su derecho a decidir libremente y de conformarse de cada una de estas acciones. Que, en consecuencia, toda repactación y renegociación no consentida ni informada al consumidor, deja a estos en la más absoluta indefensión, al privarlos de la posibilidad de consentir o no en ello, impugnar la liquidación de la deuda, entre otros.

Que, en conclusión, estas estipulaciones contractuales las considera abusivas, por cuanto se enmarcan dentro de las categorías de abusividades contenidas en el artículo 16 letra a) y g) de la Ley, al privar al consumidor de su derecho a manifestar su voluntad frente a una imposición arbitraria del proveedor, con las eventuales consecuencias en el patrimonio del primero y al provocar un desequilibrio entre las partes contratantes, vulnerando el siguiente principio: "El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo" y, además, trasgreden el derecho a la libre elección del bien o servicio que tiene el consumidor.

Que, bajo el título "Cláusulas abusivas y por consiguiente nulas, por poner de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables, según lo dispuesto en el artículo 16 letra c) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores", hace referencia a las siguientes cláusulas: a) "Contrato de prestación de servicios educacionales Universidad del Mar N° 35915", cláusula segunda, cuarta y sexta. b) "Contrato de prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N°3815", cláusula décima segunda.

Expone, que conforme a lo prevenido en la letra c) del artículo 16 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, se deja sin efecto aquellas cláusulas que pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables.

Indica, que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores sanciona los defectos en la prestación de servicios de aquellas actividades que son propias del giro del proveedor, y en ese entendido, los proveedores no deben menos que saber que en el ejercicio de su actividad deben cumplir con los estándares legales de calidad y seguridad que devienen de las obligaciones impuestas en el contrato de prestación de servicio, en consecuencia, toda transgresión al deber de profesionalidad contenidos en el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, confiere a los consumidores el derecho de reclamar su cumplimiento y reparación.

Que, en consecuencia, este tipo de cláusulas lo que pretenden es transferir al consumidor toda responsabilidad por circunstancias que no le son imputables, y más bien, obedecen a deficiencias, omisiones o errores administrativos del mismo proveedor. Que, ello sucede cuando, en la cláusula segunda del citado contrato, la universidad decide unilateralmente no impartir una carrera en un determinado año académico, lo que a todas luces provoca un menoscabo a los consumidores al obligarlos asumir las consecuencias de una decisión que denota un incumplimiento contractual.

Que, en la especie, la universidad a través de la cláusula segunda antes transcrita, además de incurrir en la causal de abusividad contenida en el punto anterior, transfiere al consumidor los efectos jurídicos derivados de la circunstancia de que la corporación educacional no alcanzare el número mínimo de alumnos, autorizándose de manera unilateral y arbitraria la facultad de poner término al contrato de prestación de servicios educacionales, por hechos imputables al propio proveedor del servicio.

La actora refiere, que en la cláusula analizada, la abusividad está dada por la reserva que hace la universidad para alterar de manera unilateral y a su solo arbitrio los términos del contrato educacional, siendo objeto de reproche y, por ende abusiva, la potestad discrecional que se delega en el proveedor para definir cuándo y cómo poner término al contrato, dejando adicionalmente, abierta la posibilidad de que en general por cualquier causa o motivo interno de la Universidad que arbitrariamente determine la corporación educacional, pueda hacer cesar los efectos del contrato, a más, sin indemnización alguna.

Respecto de la cláusula décima segunda citada, manifiesta que es abusiva en razón de que limita el derecho de indemnización de los consumidores al establecer evaluaciones anticipadas de perjuicios conculcando el derecho de reparación de los consumidores, poniendo de cargo de ellos los defectos o errores administrativos propios de la demandada, de tal manera, que incurre abiertamente en la causal de abusividad de la letra c) del artículo 16 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Que, en la estipulación en comento, existe una contradicción evidente en los términos en que la universidad responderá frente al consumidor ante eventuales siniestros que puedan suscitarse dentro de sus instalaciones o en actividades oficiales de la institución. Que, en efecto, la referida cláusula señala que "En caso de accidente ocurrido dentro de los recintos Universitarios o en el desarrollo de actividades oficiales de la institución, la universidad pagará, sin costo alguno para el alumno y con cargo a recursos propios, los gastos médicos que no estén cubiertos por el sistema previsional del alumno y por el seguro estatal o particular, por un monto de hasta 10 unidades de fomento".

Alega la demandante, que se trata de una estipulación contradictoria y confusa que sin duda se opone a la buena fe en la ejecución del contrato, ya que primeramente la demandada señala que asumirá todos los gastos que se devenguen con la finalidad de cubrir tales siniestros, para luego condicionarlos e imputarlos al sistema de salud previsional del personal del alumno, a un seguro de salud del alumno o al seguro Estatal y todo ello, además limitando el monto de la "cobertura" a la cantidad de 10 unidades de fomento. Que, por último, esta cláusula es aún más gravosa y abusiva, ya que adicionalmente para hacer uso de este beneficio se le exige al estudiante encontrarse al día en el pago de sus obligaciones financieras para con la demandada, cuestión que debe acreditar con posterioridad al pago de las instituciones de salud respectivas para, en los hechos, obtener devolución de los ya realizados.

Sostiene la actora, que la demandada ha actuado con desapego a la Ley del consumidor al no reconocer el derecho que le asiste a los consumidores de ejercer las acciones judiciales que les competan y a reclamar la indemnización que en justicia procede, estableciendo indemnizaciones de poca monta, que en definitiva desnaturaliza el deber de responsabilidad que tiene el proveedor de un servicio, por consiguiente, esta conducta afecta en su esencia el derecho a recibir una indemnización adecuada y oportuna por incumplimientos incurridos por la empresa (artículo 3 letra e) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por consiguiente, expresa que no resultan válidas aquellas cláusulas en contratos de adhesión que pretenden precisamente alterar el estándar de calidad exigidos por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la actividad profesional y habitual que desarrollan los proveedores, dejando indemne a los consumidores en los casos de defectos, errores u omisiones en que puede incurrir el proveedor respectivo, más aun suponiendo que este cuenta con todas las herramientas para ofrecer un servicio de calidad, debiendo adoptar todas aquellas medidas necesarias para que no produzcan errores, suspensiones o una prestación imperfecta de la misma.

Que, bajo el título, "Cláusulas abusivas y por consecuente nulas, por contener limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad del producto o servicio, según lo dispuesto en el artículo 16 letra e) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores", transcribe las cláusulas que se indican a continuación.a) "Contrato de Prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N° 35915", las cláusulas segunda, cuarta, duodécima y décima séptima.

Expresa, que de las referidas cláusulas se evidencia clara y fundadamente la intención de la demandada, autora del contrato de prestación de servicios educacionales, a incorporar estipulaciones que se enmarcan dentro del catálogo de abusividades contenido en la Ley, específicamente, aquellas contenidas en el artículo 16 letra e) de la citada Ley, esto es, que imponen limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad del producto o servicio.

Que, en efecto, mediante estas cláusulas se manifiesta expresamente el propósito del proveedor de no responder frente a los consumidores por conductas que, de configurarse el hecho cuya responsabilidad se pretende por parte de la demandada, constituirían infracción a la Ley de protección de los Derechos de los Consumidores. Lo anterior, olvidando el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, que el artículo 3 letra e) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, consagra a favor de todo consumidor.

Que, éstas cláusulas vulneran los derechos del consumidor no sólo, cuando los priva del ejercicio legítimo de las acciones judiciales ante los eventuales errores o incumplimientos en que pudiesen incurrir el proveedor demandado en la prestación de los servicios, sino también cuando consagra una renuncia anticipada de los derechos que tiene el consumidor para hacer respetar los derechos que le confiere el contrato, lo cual contraviene en forma expresa el principio general de irrenunciabilidad de derechos consagrado en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, que en el artículo 4° dispone que:"Los derechos establecidos por la presente Ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores".

Indica, que las cláusulas con contenido abusivo que el legislador repugna, de cuya redacción, identifica las siguientes: aquellas mediante las cuales se obtienen del consumidor la renuncia a cualquier acción civil, penal o de cualquier naturaleza tendiente a reclamar indemnizaciones de perjuicios; una declaración de limitación de responsabilidad legal y reparatoria o indemnizatoria del proveedor, ante hechos o situaciones que sean o no imputables al proveedor o a terceros; aceptaciones genéricas y anticipadas de responsabilidad del alumno y del sostenedor en la que

liberan de responsabilidad a la Universidad por incumplimientos, deficiencias, daños o perjuicios que sufran o se ocasionen con motivo de la prestación de los servicios; cuando a priori se eximen de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor, dejando a la mera discrecionalidad del proveedor demandado su calificación; o cuando las eximentes se fundan en causales genéricas y que carecen de objetividad, a modo de ejemplo, los incidentes ciudadanos o delictuales, manifestaciones públicas masivas, impedimento de uso de sus instalaciones por actos de terceros y en general cualquier motivo o circunstancia que no sea imputable a su responsabilidad exclusiva.

Que, como corolario de lo anterior, el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores impone al proveedor, en su calidad de profesional del servicio que presta, la obligación de actuar con la diligencia suficiente para evitar que el consumidor sufra cualquier menoscabo en la prestación del servicio, debido a las fallas o deficiencias en la calidad y seguridad en la prestación del servicio que se ofrece. Que, por consiguiente, no resultan válidas aquellas cláusulas en contratos de adhesión que pretenden precisamente desnaturalizar el estándar de calidad exigido por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la actividad profesional y habitual, que desarrollan los proveedores, y que dejan en la más absoluta indefensión a los consumidores ante los eventuales defectos, errores u omisiones en que puede incurrir el proveedor, considerando que el proveedor cuenta con todas las herramientas para ofrecer un servicio de calidad, debiendo adoptar todas aquellas medidas necesarias para que no se produzcan errores, suspensiones o una prestación imperfecta de la misma.

Agrega, que incluso desde la perspectiva del Derecho común, son limitaciones no aceptables en todo contrato, sea entre particulares o en relaciones de consumo, la renuncia anticipada al dolo o culpa grave de una de las partes y la falta de responsabilidad por daños en la persona (salud, integridad física), y por consiguiente, son inválidos todos aquellas contenidos contractuales en los contratos de adhesión en virtud de las cuales el proveedor no asuma responsabilidad por los hechos, actos u omisiones que afecten la utilidad o finalidad del servicios o bien ofrecido y contratado por un consumidor.

Que, en síntesis, las cláusulas que se transcribieron resultan abusivas en los términos de la letra e) del artículo 16, toda vez que por medio de ellas la demandada limita su responsabilidad de manera absoluta frente al eventual incumplimiento de sus obligaciones contractuales, vulneran el artículo 4° de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores al estipular en sus contratos renunciaciones anticipadas de derechos en perjuicio de los consumidores, particularmente, al privarlos del ejercicio de acciones judiciales y a su legítimo derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del servicio contratado, según lo dispone el artículo 3° letra e) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expresa, que si un proveedor quisiera válidamente limitar su responsabilidad, ésta debe emanar del concurso de voluntades de las partes, de un proceso de negociación en el que se respeten el principio de equidad contractual, el que procede sólo y cuando se haya producido un incumplimiento y, no admite renunciaciones anticipadas de derechos. En este último caso, la renuncia de un consumidor tiene valor jurídico en la medida que se cumplan los estándares que sobre esta materia establece el Derecho Común y la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en esta última, la exigencia es aún mayor en razón de que está expresamente prohibida las renunciaciones anticipadas, todo ello en su afán de proteger a la parte más débil, esto es, el consumidor.

Sostiene, que si desaparece la responsabilidad del proveedor por cláusulas limitativas o eximentes de responsabilidad, desaparece la única forma que tiene el derecho para exigir el cumplimiento de las obligaciones: aceptar lo contrario constituiría una desnaturalización del vínculo obligacional mismo. La Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no acepta las limitaciones de responsabilidad de los proveedores, ya que, de otra forma sus obligaciones contractuales pasarían a ser aquellas llamadas meramente potestativas, las cuales son consideradas nulas por la mayoría de las legislaciones en ciertas circunstancias, y en nuestro ordenamiento jurídico están reguladas en los artículos 1477 y 1478 del Código Civil. Que, en estos términos, si desapareciera la responsabilidad del proveedor desaparecería cualquier posibilidad de obtener forzosamente la prestación, desapareciendo la juridicidad misma de la obligación, la cual sólo se vuelve jurídica en virtud de la coercitividad que genera la responsabilidad civil.

En cuanto a aquellas cláusulas abusivas y por consecuente nulas, por incluir espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato según lo dispuesto en el artículo 16 letra f) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, la actora transcribe las siguientes cláusulas de los contratos que indica a continuación: a) "Contrato de Prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N° 35915" la cláusula Sexto.

Al respecto, señala que en los contratos de adhesión que fundamentan el libelo de autos, se aprecia que se incluyen espacios en blanco, vulnerando con ello la letra f) del artículo 16 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cuya consecuencia es que carecen de valor jurídico.

Señala, que teniendo presente que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, sanciona con la nulidad aquellas cláusulas que se incorporen a los contratos de adhesión que afecten o atenten contra la justicia conmutativa en las relaciones de consumo, por aplicación de principios generales del derecho y aun prescindiendo de las normas establecidas en esta Ley, no podría producir efecto alguno una estipulación cuyo contenido no ha quedado determinado o sea determinable al tiempo de formarse el contrato, dejando en consecuencia, este tipo de cláusulas expuestas a los consumidores al actuar de buena o mala fe del proveedor, en cuanto al contenido de las mismas.

Indica, que por consiguiente, no resultan válidas aquellas cláusulas en contratos de adhesión que desnaturalicen el estándar de calidad exigido por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la actividad profesional y habitual que realiza el proveedor, dejando en estado de permanente inseguridad a los consumidores por la sola existencia de la eventualidad o posibilidad de completarse dichos espacios en blanco, contra su voluntad y conocimiento, más aún, entendiéndose de antemano que son innecesarios al objeto o ejecución del contrato, ya que el proveedor, en su calidad de profesional cuenta con todas las herramientas para ofrecer un servicios de calidad y determinado al momento de su celebración.

Respecto de las cláusulas abusivas y por consecuente nulas, por contravenir las exigencias de la buena fe causando un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato, según lo prescrito en el artículo 16 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, la actora cita las siguientes cláusulas, de los contratos que se señala a continuación: a) "Contrato de Prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N° 35915" la cláusula Primero, Segundo, Tercero, Cuarto, Sexto, Octavo,

Décimo, Undécimo, Duodécimo, Décimo Séptimo, Décimo Octavo; b) "Contrato de prestación de Servicios Educativos Universidad del Mar N° 3815", las cláusulas Octava, Décima, Décimo Segundo, Décimo Séptima;

c) "Contrato de crédito directo Universidad del Mar para financiamiento de estudios superiores, poder y mandato especial delegable e irrevocable", transcribiendo el encabezado de dicho contrato y la cláusula Cuarto.

Al respecto, expresa que las cláusulas transcritas se enmarcan dentro del catálogo de abusividades contenidas en la letra g) del artículo 16 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece: "No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello, se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales" Refiere, que la citada disposición legal, constituye la causal genérica de abusividad que permite el control de los desequilibrios y abusos que incorporen los contenidos contractuales que no queden incluidos en la protección que brindan los anteriores numerales del artículo 16 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que la cual invocada descansa bajo los argumentos fundantes de: i) El control que el principio de la buena fe exige en las relaciones contractuales. Aplicable a todo tipo de contratos por exigencia del derecho común, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1546 del Código Civil. La buena fe opera a nivel de criterios interpretativos para enjuiciar desde una aproximación ética y valorativa el contenido de la relación contractual. Protege la creencia de que no sean defraudadas las legítimas expectativas de una de las partes, en especial de la más débil, y se impone a los contratantes el deber de comportarse correcta y lealmente en su relaciones mutuas durante todas las etapas del contrato, por lo que, en los contratos de adhesión es una conducta no ajustada a la buena fe contractual que quien redacta el contrato en su totalidad imponga estipulaciones en su sólo beneficio y, en perjuicio de la otra parte, la que al ser excluida de la negociación y redacción del contrato, podría serlo también de decisiones que involucran la ejecución y terminación del mismo, lo cual constituye un abuso de derecho por parte de quien redacta el contrato, situación que pretende ser evita por el legislador al establecer las causales de abusividad en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. ii) La noción de desequilibrio importante en el contenido contractual en perjuicio del consumidor. El desequilibrio importante, constituye una fórmula general que puede caso a caso el sentenciador considerar, teniendo a la vista el evitar que se produzcan resultados negativos en perjuicio del consumidor. iii) La noción de finalidad del contrato y el derecho dispositivo o supletorio que regula los contenidos que son parte del contrato de adhesión. Al respecto, señala que la Ley se ha encargado de considerar en forma expresa que la finalidad que tuvieron las partes al momento de celebrar el contrato constituye un factor que permite calificar una cláusula como abusiva en la medida que el contenido respectivo afecte en forma esencial el logro del objetivo económico considerado al momento de celebrar el contrato. En relación a las disposiciones generales o especiales que regulan las materias contenidas en el contrato de adhesión respectivo, la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores tiene expresamente en cuenta el distanciamiento del derecho dispositivo o supletorio como criterio para calificar el desequilibrio importante en la relación contractual. Lo

que trasluce la misma Ley en esta materia, es la noción que el derecho dispositivo o supletorio refleja y materializa como una valorización de las expectativas razonables que han tenido a la vista las partes al momento de contratar. Cuando no se advierten razones de fondo para el alejamiento del derecho dispositivo o supletorio que contribuyan a la mejor regulación de las partes contratantes, aquellos contenidos contractuales que materialicen este distanciamiento de las normas especiales o generales que rigen el contrato, deben ser calificados por el juez como una expresión de evidente desequilibrio importante en los derechos y obligaciones.

Indica que, las cláusulas referidas además, de incurrir en las causales de abusividades contenidas en el artículo 16 letra a), c), e) y f), también se enmarcan dentro de la causal genérica de abusividad de la letra g) del artículo 16, por los desequilibrios manifiestos plasmados en las cláusulas de los contratos de adhesión revisados y los consecuentes perjuicios que de ello derivan para los consumidores.

A continuación, señala que la cláusula primero del contrato N° 35915, incorpora estipulaciones abusivas cuando la demandada se faculta a través del contrato, la atribución de modificar arbitrariamente el servicio contratado, en el sentido de habilitar para prestar sus servicios de docencia "en cualquier de sus campus y/o demás establecimientos anexos que determine o a través de su entorno virtual desde la sede central o desde cualquiera de las sedes, campus o establecimientos anexos en los cuales presta sus servicios", sin establecer limitaciones razonables o parámetros objetivos que faculten este cambio, como lo sería la mantención de condiciones básicas para el ejercicio y estudio de una carrera conforme a sus necesidades particulares o por ejemplo, la delimitación geográfica dentro de la cual se reubicará a los alumnos/usuarios. Además, señala que la descripción de estas facultades arbitrarias, por lo confuso y amplio de su redacción, eventualmente permitirían que por medio de una interpretación laxa de su contenido, condujera al ridículo de suponer el traslado de los estudiantes de una determinada sede o campus de una ciudad a otra o simplemente, que la demandada tomara la decisión de cerrar sus sedes físicas y decidiera prestar sus servicios educacionales por medios electrónicos virtuales, prescindiendo completamente del soporte físico y estructural actualmente ofertado.

Continúa señalando, que también existe una desproporcionalidad en las prestaciones que derivan de la cláusula segundo del contrato N° 35915, cuando la entidad educacional, además de auto conferirse la facultad de poner término unilateral al referido contrato, se niega a restituir los valores que el alumno ha pagado, sin reajustes, intereses, ni recargo de ninguna naturaleza, incluso haciendo renunciar a los alumnos a toda acción civil, penal o de cualquier naturaleza tendiente a reclamar indemnizaciones de perjuicios, multas o penas, originadas por la no apertura de carrera o curso respectivo, por hechos imputables a la demandada.

Alega, que toda declaración genérica y anticipada como aquellas en que el consumidor declara conocer y aceptar determinadas condiciones, importan una renuncia anticipada de derechos, que el legislador prohíbe, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto dicha declaración persigue que el consumidor reconozca condiciones del contrato que no han sido informadas o respecto de las cuales, en muchos de ellos, el consumidor no ha tenido un acceso claro, comprensible e inequívoco de ellas, faltando con ello la demandada a su deber de informar veraz y oportunamente a los consumidores, según lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que se evidenciaría en las cláusulas segundo, tercero, cuarto y undécimo del contrato N° 35915 y en la cláusula décimo séptima del contrato N° 3815, citados.

Señala, que existe una imposición genérica y abierta a interpretación la cláusula cuarta, en relación a la obligación que se le asigna al alumno de "mantener en perfecto estado de conservación" el material de apoyo facilitado por la universidad, cuestión que en los hechos es del todo coherente y deseable como una norma de convivencia universal, pero que en la forma transcrita en el contrato no permite definir los alcances del concepto "en perfecto estado", quedando dicha determinación al arbitrio de la demandada y supuesta afectada, lo que podría perfectamente causar graves perjuicios económicos tanto al alumno como a su sostenedor, ya que por medio de esta cláusula penal abierta, indeterminada e indeterminable, se obligan anticipadamente a la devolución y restitución del material eventualmente malogrado y, a su vez, se obligan a reparar todo daño y perjuicio provocado a la universidad sin límites y distinción alguna - sean o no imputables -, cuestión inaceptable del punto de vista del equilibrio de las prestaciones emanadas del contrato y que para los efectos de una debida evaluación pecuniaria sólo podría ser determinada por el correspondiente tribunal ordinario de justicia.

Respecto de la cláusula sexta del contrato N° 35915, indica que ella evidencia un notable desequilibrio en contravención a los derechos de los consumidores en diversos aspectos, y que a modo de ejemplo, en primera instancia se impone la obligación al alumno de custodiar sus comprobantes de pago que acrediten el cumplimiento de sus compromisos financieros con la universidad, de esta manera, la demandada además de poner de cargo del consumidor los posibles errores administrativos o sistema contable, obliga al consumidor a un deber de diligencia mayor que aquella que el propio legislador impone al proveedor.

Que, la misma cláusula sexto del contrato de adhesión, continua la imposición de contenidos abusivos cuando señala que "las partes convienen expresamente que la obligación de pago de los valores anuales totales sedevengará y hará exigible al alumno a todo evento, aun cuando no ponga término anticipado al uso de los servicios contratados, sea por renuncia o abandono del alumno, por eliminación resuelta por la Universidad por rendimiento académico insuficiente, por razones disciplinarias, por incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno o por cualquiera otra causa o motivo contemplado en el reglamento de la Universidad", cláusula de contenido atentatorio no solo contra la noción de equilibrio que debe primar en todo contenido contractual conforme señala el principio de conmutatividad de los contratos según las reglas generales del derecho dispositivo, sino que además, viene a profundizar en perjuicio del consumidor, los reiterados contenidos contrarios a las exigencias de la buen fe contractual infringiendo los principios de orden público que establece la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

De esta manera, señala que queda de manifiesto el desequilibrio en las prestaciones cuando la universidad se arroga la facultad de hacer exigible a todo evento el pago del total del arancel, sin importar y apreciar las razones que provoquen un eventual término anticipado del contrato o abandono de los estudios, "por cualquier otra causa o motivo contemplado en la reglamentación de la Universidad", sin mediar de este modo otra calificación más que su propio criterio, que por lo demás, queda del todo desacreditado dada la manifiesta desproporción y desequilibrio que constituye la fórmula impuesta por la demandada y que depende de su sola actividad como por ejemplo el determinar vía reglamento interno, que se tiene por conocido a la suscripción del contrato, el término anticipado del contrato por retraso en el pago de las obligaciones financieras derivadas del mismo o cualquier otro que estime pertinente al caso.

Refiere, que de esta forma la demandada al auto facultarse para hacer exigible a todo evento el

pago del total del arancel, cae en hipótesis de abuso de derecho por parte de quien redacta el contrato, produciendo perjuicios en contra del consumidor, pues su contenido atenta contra parámetros de buena fe objetiva aplicable a todo tipo de contratos por exigencias del derecho común, artículo 1546 del Código Civil, el que debería estar centrado en la buena fe objetiva entendida como un estándar de conducta en las relaciones contractuales.

Indica, que la buena fe opera a nivel de criterios interpretativos para enjuiciar desde una aproximación ética y valorativa el contenido de la relación contractual, protege la creencia de que no sean defraudadas las legítimas expectativas de una de las partes, la más débil económicamente en la relación de consumo, y se impone a los contratantes el deber de comportarse correctamente y lealmente en sus relaciones mutuas durante todas las etapas del contrato, desde el inicio de las negociaciones o tratos preliminares e incluso hasta momentos ulteriores a su terminación.

En síntesis, indica se desprende claramente que la cláusula señalada reviste el carácter de abusiva, toda vez que causa un desequilibrio importante entre las prestaciones que del contrato resultan para las partes, en el sentido de que entrega atribuciones exorbitantes a la demandada, razones por las cuales resulta del todo procedente el que se declare la nulidad absoluta de dicha cláusula, restándole toda eficacia y valor jurídico.

Señala, además que la cláusula sexta, en contravención al espíritu de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores estipula una cláusula de aceleración, es decir, de aquellas que por el mero incumplimiento oportuno de la obligación de pago, se arroga la facultad para efectuar el inmediato cobro del total del crédito, haciendo efectivos los instrumentos suscritos en garantía de la obligación por parte del estudiante o sostenedor, instrumentos determinados por la misma demandada para garantizar de un modo idóneo y suficiente el cumplimiento de dichas obligaciones contractuales, lo que constituye un abuso de derecho por parte de quien redacta el contrato en los términos del artículo 16 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y los principios que a su vez ésta busca proteger, toda vez que la amplitud de la misma provoca incertidumbre en la forma y oportunidad de aplicación de la cláusula de aceleración, situación que pretende ser evitada por el legislador al establecer las causales de abusividad en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y en lo particular, expresamente regulado en el artículo 39-B de la misma disposición.

Solicita, que los argumentos indicados se tengan por reiterados respecto a la cláusula décima séptima letra B) del contrato N° 35915, por contener en iguales términos una cláusula de aceleración.

En cuanto a la discusión jurídica, doctrinaria y jurisprudencial, que se relaciona con la facultad de establecer y hacer efectiva la denominada cláusula de aceleración en materia de Ley del consumidor, precisa dos conceptos.

Por un parte, la Ley N°18.092, sobre letras de cambio y pagarés, en los incisos finales del artículo 105, esta disposición si bien expresamente autoriza la utilización de cláusulas de aceleración, a su vez aclara su naturaleza, estableciendo limitaciones para su aplicación, destacando que se trata de un elemento accidental del instrumento que lo consagra, ya que debe estipularse expresamente.

Por otra parte, está la Ley N° 19.496, que establece normas de protección de los derechos de los consumidores, que precisa en su artículo 1°, su campo de aplicación, para luego definir

ciertos conceptos, entre ellos los de "consumidor" y "proveedor", que en el caso de autos alcanza a los intervinientes. Que, asimismo, su artículo 4º, establece la irrenunciabilidad anticipada por parte del consumidor de los derechos que dicha Ley le confiere, lo que sumado a la modificación de la misma Ley, a través de la Ley N° 19.656 del 27 de diciembre de 1999, que estableció sanciones a procedimientos y gestiones de cobranzas ilegales, se agregó un nuevo artículo 39-B a la Ley del Consumidor, que trata de la cobranza extrajudicial de créditos y por el cual se autoriza al deudor, mientras no medie cobranza judicial, a pagar directamente al acreedor, aunque haya diputado a un tercero para el cobro, "el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, incluidos los gastos de cobranza que procedieren", gastos que sólo pueden calcularse sobre dicha morosidad, como quedó consignado en el informe de la comisión mixta al tramitarse el proyecto de Ley, en que la unanimidad de sus integrantes estuvo de acuerdo en la redacción de artículo, con la sola excepción del alcance que debía darse al derecho del consumidor de pagar directamente "el total de la deuda vencida", en relación con las cláusulas de aceleración de la deuda que se pactan habitualmente.

Indica, que la posición mayoritaria de la comisión, fue de permitir que el deudor pudiera optar entre pagar solo las cuotas vencidas, es decir, aquella parte de la deuda que estaba incumplida, o bien la totalidad del crédito, ya que estimó, que la cláusula de aceleración sólo tiene aplicación, tratándose de la cobranza judicial y no de la extrajudicial.

Señala, que la comisión mixta por mayoría acordó incluir en la disposición la facultad del deudor de pagar la deuda vencida o sólo las cuotas impagas, dejando constancia de que, en virtud de la cláusula de aceleración, el acreedor, no obstante esta facultad del deudor, conserva siempre la posibilidad de recurrir a la vía judicial para exigir el pago de la totalidad del crédito insoluto.

Que, lo anterior significa, que la estipulación que permite acelerar la totalidad de la deuda, incluso impuesta en un pagaré, por el solo hecho de la mora, carece de validez desde la vigencia de las modificaciones introducidas a la Ley del Consumidor relativas a los procesos de cobranza de créditos impagos, cualquiera sea la redacción de la cláusula, esta sólo se podrá hacer efectiva a través de una demanda judicial, de lo contrario, el acreedor podría invocar la imperatividad de la cláusula, e impedir al deudor solucionar su situación de mora, lo que va en perjuicio de los consumidores, quienes extrajudicialmente estarían obligados a pagar toda la deuda y honorarios calculados sobre dichos montos.

Que, si bien es razonable que los proveedores incorporen en su contrato mecanismos de resguardo, que les permitan garantizar sus intereses en caso de incumplimiento del deudor, éstos deben considerar parámetros objetivos y ajustarse a los principios de equidad y buena fe que se consagran a través de las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Que, fue con el fin de prevenir el efecto que producen cláusulas como la en comento, que se incorporó la norma del artículo 16 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, como aparece en la historia fidedigna del establecimiento de la Ley 19496, "las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor. Cualquiera otras cláusulas o estipulaciones que impongan condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, o que le causen indefensión o que sean contrarias al orden público y la buena fe, no producirán efecto alguno en los contratos que las contengan".- Agrega que, de lo expuesto y armonizando las Leyes que regulan la materia, concluye que la cláusula de aceleración, sean cuales sean los términos usados en su redacción, y con la finalidad de mantener indemnes los derechos de los consumidores consagrados expresamente en Ley, debe ser lo suficientemente acotada y clara

para evitar toda duda o ambigüedad en cuanto a su procedimiento y oportunidad de aplicación, cuestión que por lo demás, sólo puede hacerse efectiva mediante una demanda judicial, por ser contraria a cualquiera otra interpretación, a los derechos irrenunciables que la Ley respectiva le confiere a los consumidores, razones por las cuales resulta del todo procedente se declare la nulidad absoluta de dicha cláusula, restándole toda eficacia y valor jurídico.

Respecto de la cláusula octava de los contratos N° 35915 y 3815, señala que no resultan ajustadas al artículo 16 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, y contravienen además el artículo 37 inciso 3° y 5° de la citada Ley, al escriturar modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial que no cumplen con la normativa actualmente vigente, puesto que, primeramente, no identifican a los terceros encargados de realizar la cobranza; los horarios en que se efectuará y la eventual información sobre el contratante que se proporcionará por terceros de conformidad a la Ley N° 19.628 sobre protección de los datos de carácter personal. Asimismo, son abusivas al permitir ejecutar acciones de cobro, tanto en el domicilio comercial como particular, a través de comunicaciones abiertas directas al deudor, cartas, por vía telefónica, verbal o cualquiera otro medio de comunicación, informando la morosidad o protesto que le afecta, lo cual transgrede la prohibición dispuesta en la Ley, cual es, la de no comunicar deudas del consumidor a terceros ajenos a la obligación, conductas que en general afectan la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros y la situación laboral del deudor.

Añade que, las referidas estipulaciones también son contrarias a las exigencias de la buena fe y causan un desequilibrio importante en los derechos de los consumidores, cuando a través de ella el alumno o sostenedor autorizan o aceptan que la demandada incluya sus nombres y antecedentes en listados que se remitirán a los servicios de información comercial y a terceros, lo que vulnera tanto las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores como aquellas de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

En este sentido, señala que un análisis integrador de los principios de nuestro ordenamiento jurídico, tales como especialidad, proporcionalidad y buena fe, debe tener presente que lo relativo a la vida privada de las personas, genera información que puede derivar en afectación de garantías constitucionales, como la honra, respeto a la vida privada y otros consagrados en el artículo 19 de la Constitución Política de la República, lo cual redundaría en la necesidad de contar con normativa expresa que faculte a los proveedores a publicar las deudas de sus consumidores bajo estrictas normas de control y seguridad para las personas.

Expresa que el artículo 4° de la Ley N° 19.628 obliga al proveedor a contar con la autorización expresa del consumidor para el tratamiento de sus datos personales en los casos no contemplados por la Ley, pero no cualquier autorización cumple con lo prevenido en el artículo citado, debe ser una autorización otorgada sobre la base de información concreta y precisa acerca del tipo de uso o tratamiento que se hará de los datos, autorización que sólo tiene valor si reviste la forma de consentimiento expreso y previo.

Indica, que una autorización amplia no delimitada a un uso específico, otorgada sobre la base de términos genéricos y no concretos, como se lee en la cláusula observada, no cumple con los parámetros básicos de protección recogidos por nuestra legislación y, por ende, carece de la habilidad de autorizar al proveedor a publicar los antecedentes del consumidor fuera de los casos en que la propia Ley lo autoriza a proceder de tal modo.

Desde otra perspectiva, expresa que la autorización que el contrato de adhesión le obliga e

impone al consumidor es reprochable, pues no informa al cliente ni deja claramente establecido el derecho que le asiste de revocar la autorización de publicar sus deudas fuera de los casos autorizados por la Ley, especificados en el artículo 17 de la Ley N° 19.628, lo que redundaría en un alejamiento de la normativa aplicable, pues este es un derecho que el consumidor puede ejercer, y que por consecuencia no puede limitarse en forma alguna. No informarle al consumidor en el contrato y en la misma cláusula que otorga esta autorización, que no cumple con los estándares del artículo 4° de la Ley N° 19.628 constituye sin duda una limitación a sus derechos, la que se verá agravada si más adelante no se le permite ejercer el derecho a revocar o no se le reconoce en sus efectos.

En virtud del deber de todo proveedor de entregar información veraz y oportuna a los consumidores sobre aspectos relevantes de la relación contractual, del artículo 3° letra b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, resulta obligado el proveedor a informar al consumidor el derecho que la Ley N° 19.628 le confiere al usuario que da autorización para el tratamiento de sus datos personales, artículo 4° inciso 4° de este cuerpo legal. La falta de esta información genera un evidente desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes, (artículo 16 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores), encubriendo una renuncia anticipada a sus derechos.

Que, si bien es cierto que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores permite a los proveedores informar a determinadas bases de datos asociados a eventuales incumplimientos de los consumidores, no es menos cierto que se establece para ello, requisitos que de forma previa se deben cumplir y respetar, lo anterior para resguardar correctamente los respectivos datos de los consumidores, a saber: autorización escrita del titular de los datos e informar el propósito y su posible comunicación al público, la que siempre puede ser revocada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 19.628. Por su parte y eventualmente cuando se dan los requisitos que dispone el artículo 17 inciso 3° de la Ley N° 19.628, esto es, protestos y morosidades originados durante el periodo de cesantía que afecte al deudor, no es posible que una base de datos publique o comunique dicha información por lo que mal puede la demandada arrogarse la facultad de informar o comunicar en términos amplios.

Indica que la cláusula en discusión, en caso alguno se pone en conocimiento del consumidor la finalidad perseguida al almacenar sus datos ni las excepciones legales que ésta contempla, señalándose sólo a grandes rasgos en forma genérica "Servicios de Información Comercial" a las cuales el proveedor estaría facultado para proporcionarles dicha información. Lo anterior, representaría un desequilibrio injustificado entre los derechos y obligaciones de las partes, por cuanto mientras el proveedor se reserva la facultad de traspasar a terceros la información proporcionada por el consumidor, este no tiene la facultad de oponerse a dicha transmisión, en los casos que resulte infundada, carece además del conocimiento del propósito del traspaso de datos, y finalmente, no tiene certeza de quienes pueden ser los legitimados para la recepción de la información.

Que, en consecuencia, de la regulación que ha hecho la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la materia, puede advertirse que lo que se ha perseguido como finalidad, es la búsqueda de un marco de equilibrio en las relaciones de consumo entre proveedores de servicios y consumidores. Que, precisamente por lo anterior, el derecho público interviene en un escenario reservado tradicionalmente a la regulación del derecho privado, por lo que, la libertad contractual y autonomía de la voluntad, como principios del derecho deben necesariamente estar en estricta relación y armonía con otros y distintos principios del mismo,

como lo son la buena fe, la igualdad ante la Ley y el equilibrio de las prestaciones.

En cuanto a la cláusula décima del contrato N° 35915, señala que en los términos en que se encuentra estipulada en relación al acceso a becas y convenios, resulta abusiva conforme lo señala el artículo 16 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, ya que sin perjuicio de la natural responsabilidad que le asiste al alumno como principal beneficiario de las mismas, impone la responsabilidad exclusiva y excluyente no sólo al alumno sino también al sostenedor, de tomar conocimiento de las condiciones y requisitos de otorgamiento de las becas y/o convenios que pudieren beneficiarles, las que se deben hacer efectivas al momento de la suscripción del contrato de prestación de servicios educacionales, impidiendo hacerlas valer con posterioridad y entendiéndolas como renunciadas. Que, tales declaraciones implican por una parte una vulneración al derecho de información veraz y oportuna y por otra, una renuncia anticipada de derechos que el legislador prohíbe, razón por la cual se solicita su declaración de abusividad.

Que, este razonamiento en pos de limitar la aplicabilidad de beneficios y becas, atenta contra toda lógica en la prestación del servicio educacional, ya que, sin duda, establece criterios que no tienen en cuenta los procesos naturales de postulación y matrícula a las instituciones de educación superior, el cual se realiza durante el feriado estival, periodo en que muchas instituciones otorgantes de dichos beneficios aún no comienzan sus procesos de postulación o de haberlos empezado, no ha procedido a su asignación en atención a que los postulantes deben obligatoriamente señalar la institución de educación superior elegida para cursar sus carreras, impidiéndole a los alumnos optar por becas distintas a las ofrecidas por la demandada, ya sean otorgadas por entidades privadas como por parte del Estado.

Que, sin perjuicio de lo anterior, y en relación a las becas y beneficios otorgados directamente por la Universidad del Mar, también resulta desproporcionado el imponer la responsabilidad exclusiva y excluyente al alumno y/o sostenedor, de tomar conocimiento de las condiciones y requisitos de otorgamiento de las becas y/o convenios, sin determinar procedimientos objetivos, claros, no discriminatorios y públicos de otorgamiento de los mismos, ya que como la misma demandada señala "deja expresa constancia que en todo caso el otorgamiento de becas y beneficios derivados de convenios suscritos por la Universidad con otras instituciones se encuentra sujeto al proceso de evaluación de procedencia que unilateralmente disponga la Universidad".

Agrega, que de la misma forma, queda en evidencia el actuar discrecional de la demandada cuando dispone en la cláusula undécima del contrato N° 35915 y de la cláusula décima del contrato N° 3815, en virtud de las cuales la demandada se arroga la facultad de suspender la ejecución del contrato respecto del alumno, por medio de la suspensión de su calidad de "alumno regular", privándolo entre otros, del derecho de asistir a clases y de ejercer las actividades propias del contrato educacional si no diere oportuno cumplimiento a sus obligaciones financieras, todo ello conforme al Reglamento Interno de aquella universidad. Por medio de esta declaración de consentimiento y aceptación, la demandada se faculta para aplicar sanciones reglamentarias en contra del alumno o su sostenedor, por la supuesta comisión de "cualquier conducta que infrinja el aludido reglamento", conductas que quedan claramente definidas en cuanto a su contenido, extensión y naturaleza, como en el caso de los llamados "fraudes académicos", sino que además, quedan fuera de su área de conocimiento y atribuciones de persecución como en el caso de "hechos ilícitos o antijurídicos", quien evidentemente no es la llamada a emitir tal pronunciamiento.

Que, si bien es razonable que los proveedores incorporen en su contrato un mecanismo de resguardo que les permita hacer frente en garantía de sus intereses en caso de incumplimiento del deudor, éstos deben considerar parámetros objetivos y ajustarse a los principios de equidad y buena fe que se consagran a través de las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en el artículo 16 letra g) de este cuerpo legal, situación que no ha ocurrido en el caso, toda vez que del solo mérito de las estipulaciones impugnadas, se desprende que ésta genera un evidente desequilibrio en la relación contractual, dejando al consumidor en una situación de indefensión, que a todas luces resulta contraria al principio de la buena fe, al que hace referencia el precepto legal antes mencionado.

Señala, que con el fin de prevenir el efecto que producen cláusulas como las citadas anteriormente, se incorporó la norma del artículo 16 letra g) de la Ley 19.496.- "(.) las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor. Cualquiera otras cláusulas o estipulaciones que impongan condiciones injustas de contrario o exageradamente gravosas al consumidor, o que le causen indefensión o que sean contrarias al orden público y la buena fe, no producirán efecto alguno en los contratos que las contengan (.).".

Hace presente, que las cláusulas citadas revisten abusividad por una doble vertiente, ya que por un lado resultan abusivas en los términos de la letra a) del artículo 16 de la Ley N° 19.496, al otorgarle la facultad al proveedor de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o suspender unilateralmente su ejecución, y por otro, al causar un evidente desequilibrio en los derechos y obligaciones emanados del contrato de adhesión en desmedro de la parte más débil de la relación, la que en definitiva se ve expuesta a una sanción de carácter "académica" en relación al eventual incumplimiento en el pago de su obligación contractual.

Que, esta característica de abusividad conforme al artículo 16 letra g), significa el otorgamiento al proveedor de una serie de prerrogativas en su favor, que afectan la esencia de los principios básicos de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto en lo particular, no obstante cumplirse con todos los requisitos establecidos para el ingreso a dicha casa de estudios por el contratante y el posterior cumplimiento de los requisitos de carga académica para permanecer dentro de la misma, al igual que el resto del alumnado al que se le permite la entrega de certificados o realizar sus actividades académicas sin traba alguna, por medio de estas cláusulas se niega arbitrariamente la calidad de alumno regular y consecuentemente la posibilidad de ejercer los derechos que de ella emanan argumentando la reglamentación interna.

Expone, que la existencia de un reglamento interno que faculte a la demandada a negarse a entregar certificados a alumnos morosos, no significa que el mismo sea legal, pues la norma reglamentaria puede carecer de razonabilidad y aparecer contraria a los principios básicos del derecho que impiden el ejercicio de autotutela, más aun, teniendo en cuenta que los eventuales deudores morosos, han suscrito instrumentos que garantizan de un modo idóneo y suficiente, determinados por la misma demandada, el cumplimiento de dichas obligaciones. Que, por lo demás, el otorgamiento de un certificado, el préstamo de libros, rendir exámenes o la asistencia a clases de los alumnos morosos, no priva en ningún caso a la demandada de autos, el ejercicio por las vías jurisdiccionales de l cobro de los aranceles adeudados.

Que de este modo, existiendo un contrato de prestación de servicios educacionales del cual emanan derechos y obligaciones para ambas partes, la forma legal de solicitar el cumplimiento

de aquellas que se estimen incumplidas, es a través de las acciones jurisdiccionales correspondientes, resultando ilegítimo utilizar cualquier otro medio de presión para obtener dicho pago. Que, de aceptarse este actuar ilegítimo, se estaría implícitamente aceptando que en los contratos de adhesión, las conductas no ajustadas a los principios de la buena fe, exigidos en todas las relaciones contractuales, sean vulnerados arbitrariamente por quien redacta dicho instrumento, violentando de esta manera el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496 y los principios que a su vez esta busca proteger.

En cuanto a la cláusula décima segunda del contrato N° 3815, señala que se puede apreciar un desequilibrio entre las partes, en razón de que además de incumplir el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, el proveedor demandado abusando de su poder negociador impone reglas que perjudican al consumidor en el ejercicio de sus derechos, colocando de manifiesto la asimetría informacional entre las partes, cuando la universidad recoge a través del contrato de adhesión, limitaciones absolutas de responsabilidad en beneficio del proveedor, limitaciones a las indemnizaciones y renunciaciones anticipadas de derechos, entre otros.

Agrega que en este contexto, en los contratos de adhesión los consumidores se encuentran en una situación de desventaja negocial o informacional respecto de la parte que lo propone, resultando ello contrario a las exigencias de la buena fe contractual, alteran las reglas generales del derecho dispositivo, salvo que existan razones que vayan en beneficio de ambas partes, puesto que tales reglas gozan de fundamento de justicia. Que, el derecho dispositivo o supletorio refleja y materializa una valoración de las expectativas razonables que han tenido a la vista las partes al momento de contratar, y en este sentido, la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores tiene expresamente en cuenta el distanciamiento del derecho dispositivo o supletorio como criterio para calificar el desequilibrio importante en la relación contractual, que de presentarse se sanciona dejando sin efecto dichas cláusulas o estipulaciones.

Manifiesta, que la demandada debe saber que en la esfera de la contratación deben coexistir principios como la buena fe y la equidad en los contratos, ya tratados en la presente demanda. Señala que el artículo 1546 del Código Civil establece que todo contrato debe ejecutarse de buena fe y, por consiguiente, obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por Ley o la costumbre pertenecen a ella. Refiere, que de la misma forma el artículo 16 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores sanciona con nulidad aquellos contratos o estipulaciones contractuales que atentan contra las exigencias de la buena fe.

La actora, realizando un análisis particular del contrato denominado, "Contrato de Crédito Directo Universidad del Mar para Financiamiento de Estudios Superiores, Poder y Mandato especial delegable e irrevocable", señala que sus cláusulas presentan un claro ejemplo de abusividad en los términos descritos por el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, por cuanto entrega a la universidad un poder amplísimo e irrevocable para realizar en cualquier tiempo operaciones o transacciones en nombre y representación del consumidor, que les generen obligaciones respecto de ellos, sin darle oportunidad de tomar conocimiento, y menos aún de objetar lo obrado por el proveedor en ejercicio de dicho mandato y, conjuntamente a lo anterior, pretende hacer aplicable normativa que por su naturaleza resulta incompatible a este pacto por ser de derecho público, reservada para el sólo beneficio del Estado.

Expresa, que en lo que respecta al otorgamiento de mandato especial, estima que la Universidad del Mar mantiene contenidos abusivos en sus contratos en los términos del

artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, cuando constituye mandatos irrevocables.

Expone, que en la cláusula en comento se advierte un claro ejemplo de que la demandada abusa de su posición negociadora no sólo en su fase precontractual sino también contractual, cuando conociendo la inequidad en la información disponible para el consumidor se aprovecha de su ventaja negociadora, con el consecuente menoscabo que ello causa a los derechos de los consumidores. Que, esta ventaja negociadora queda demostrada por el hecho de que el proveedor se anticipa a las consecuencias de un eventual incumplimiento del consumidor - deudor, no obstante contar con las herramientas legales para exigir su cumplimiento, recogiendo su voluntad, que adolece de vicios en los términos del artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, para constituir en su favor un mandato que sólo reporta beneficios al constituyente del mismo, y por la otra, quedando facultado desde un principio de la relación contractual para disponer de manera absoluta de todos los bienes presentes y futuros del consumidor.

Que, el desequilibrio desproporcionado en esta relación de consumo está dado por lo expuesto anteriormente y además por los perjuicios que se causan en el patrimonio de los consumidores, al dejar al mero arbitrio y discrecionalidad del proveedor la ejecución del mandato.

Añade que, se suma a lo expuesto el carácter de irrevocable que el proveedor del servicio educacional le asigna a este mandato, irrevocabilidad que importaría una vulneración al derecho básico e irrenunciable de los consumidores, cual es, el derecho a la libre elección del bien o servicio, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra a) en relación al artículo 4°, ambos de la Ley 19.496. Que, a través de estos contenidos abusivos, el proveedor no hace ni más ni menos, que impedir que el consumidor ejerza libremente su derecho a revocar el mandato, so pretexto de que sería una vía para exigir el cumplimiento de una eventual obligación incumplida.

Que, a mayor abundamiento, este tipo de cláusulas, representan un ejemplo claro de abusividad en los términos descritos en el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, toda vez que entregan al proveedor un poder amplísimo e irrevocable para disponer del patrimonio de los consumidores, que implican realizar en cualquier tiempo operaciones o transacciones en nombre y representación del consumidor, la determinación de los términos y condiciones de los mismos y las consecuentes obligaciones que genera en los consumidores. Que, en todo lo expuesto, el consumidor queda privado de la oportunidad de tomar decisiones y conocimiento de aquello, sin posibilidad alguna de objetar lo obrado por el proveedor en ejercicio de dicho mandato.

Que, como corolario de lo anterior, es necesario tener presente que en lo que respecta al contrato de adhesión financiero en análisis a partir del 4 de marzo de 2012, entró en vigencia la Ley N° 20.555, norma expresa que prohíbe de manera categórica la irrevocabilidad de los mandatos, consagrado en el artículo 17 B letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual dispone que se prohíben los mandatos en blanco y los que no admiten su revocación por el consumidor, por lo tanto, nos encontramos en presencia de una norma de carácter prohibitivo lo cual de acuerdo a lo establecido por el legislador, en caso de contravención, será sancionada con la nulidad absoluta de dicha estipulación, toda vez que los actos que prohíbe la Ley son nulos y de ningún valor.

Expone, que es importante destacar, que la buena fe en el contrato de mandato es un elemento intrínseco, reconocido por la jurisprudencia, específicamente por la Excelentísima

Corte Suprema, en fallo dictado en causa ROL ICS N° 2248-2008, considerando décimo, al señalar "(.) en otras palabras, acorde con el artículo 2116, al emplear el legislador la palabra confía, está dando al mandato el carácter de un contrato de confianza, inspirado en la fe que el mandante tiene en el mandatario, lo que necesariamente hace llegar a la conclusión que la buena fe es un elemento intrínseco del contrato, dando fisonomía a la actividad a desplegar por los sujetos de la relación jurídica, en este caso, o sea en lo que interesa, por el mandatario (.)".

Que, de lo señalado anteriormente, no resulta aventurado concluir que se ha atentado además, en contra de la confianza que los consumidores han depositado en los mandatarios, la cual constituye un elemento básico del contrato de mandato. En relación a la confianza en este contrato, la Excm. Corte Suprema señaló, "(.) que el tanto veces indicado artículo 2116 del Código Civil estatuye que en el mandato una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra. Esta expresión demuestra, palmariamente, que se trata de un contrato de confianza. Interviene aquí un factor subjetivo del que comete el encargo y que consiste en la fe que le inspira el mandatario, tanto por su honestidad cuanto por las cualidades que posee para desempeñar con buen éxito el negocio que le encomienda, es esta confianza la que induce al mandante a la celebración del contrato (.)" Rol ICS N° 2248-2008, considerando noveno.

Que, en este sentido la cláusula cuarta del contrato de mandato, representa un ejemplo claro de una cláusula prohibida conforme la Ley 19.496 y un ejemplo nítido de los desequilibrios que causa en perjuicio de los consumidores, ya que es abiertamente confusa, amplia y que permite sostener su carácter de abusiva, por cuanto deja en libertad absoluta al proveedor, quien impone las condiciones del contrato para utilizarla en tantas situaciones como su amplitud y confusión permite, habilitándole incluso para definir los términos y condiciones en virtud de la cual se va a ejercer el mandato.

Que, en otro orden de ideas, la cláusula cuarto señalada, resulta igualmente abusiva en los términos de la letra g) del artículo 16 de la Ley 19.496, toda vez que por medio de ella y, teniendo en especial consideración los principios de nuestro ordenamiento jurídico, tales como especialidad, proporcionalidad, equidad y buena fe, la demandada, al imponer los términos de este contrato financiero, ha decidido incorporar normativa propia de otros instrumentos legales y de otra naturaleza jurídica, haciéndola extensiva y favoreciéndose de su especialísima aplicación, al señalar que someterá el contrato de crédito directo a las disposiciones legales vigentes, en especial el artículo 19 del Título II de la Ley N° 20.027 que crea el Sistema de Crédito con garantía Estatal para el Financiamiento de Estudios de Educación Superior, articulado que en definitiva le otorgaría prerrogativas reservadas exclusivamente a las instituciones bancarias otorgantes de créditos garantizados o avalados por el Estado consistentes en: a) Requerir de los respectivos empleadores del alumno, por escrito, efectuar la deducción desde sus remuneraciones el pago de las cuotas en que se ha dividido la deuda, en relación al inciso segundo del artículo 58 del Código del Trabajo y del artículo 6° de la Ley N° 18.010; y, b) Requerir a la Tesorería General de la República para retener desde la devolución de impuestos a la renta que le correspondiese anualmente al alumno hasta por los montos que se encontraren impagos.

Que, por medio de la inclusión de esta cláusula la demandada ha pretendido hacerse de herramientas extraordinarias para obtener el pago de su crédito a través de medios y condiciones que fueron planteadas por el legislador como especialísimos y en exclusivo beneficio del Estado, para que en su calidad de aval del alumno al cual se le ha otorgado un crédito en el sistema financiero bancario por una de aquellas instituciones especialmente

autorizadas por la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, pueda reducir del riesgo de incumplimiento por parte del alumno favorecido con dicho beneficio.

Agrega que, a modo de ejemplo se puede señalar que del contenido de contrato de crédito directo otorgado por la Universidad del Mar se desprende que no sólo no está autorizado por la autoridad pública competente en la materia, sino que además, no cumple con las políticas que aprueba dicha Comisión, por ejemplo, haber participado del proceso de licitación que selecciona las entidades otorgantes de dicho crédito; ser una de las instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que la tasa de interés aplicada no supere el 2% anual; aplicar el formato del contrato redactada por la Comisión para su otorgamiento y; que para el otorgamiento del crédito al alumno, se hayan tenido en cuenta criterios objetivos de selección, como es un proceso de acreditación socioeconómica a los postulantes y a sus familias.

Que, en consecuencia, no resulta ajustado a los principios de la buena fe, que el contratante que monopoliza la redacción del contrato, incorpore en su favor una cláusula redactada en términos tan amplios, estableciendo un régimen más favorable para el otorgante del crédito, es decir, para la misma parte que impone las cláusulas, como en el caso que, por medio del establecimiento de un mandato se le faculte para que actuando en representación del mandante, la mandataria pueda requerir de los empleadores del alumno efectuar deducciones desde sus remuneraciones para el pago de cuotas en que se ha dividido la deuda, sea cual sea el estado en que ésta se encuentre, es decir, al día, vencida o repactada o la facultad extraordinaria consistente en requerir a la Tesorería General de la

República para retener desde la devolución de impuestos a la renta del alumno, los montos que se encontraren impagos según acredite la Universidad del Mar; agregando además, en absoluta contravención a las reglas y formalidades de la cesión de créditos, la liberalidad decisoria respecto a los documentos suscritos por el alumno para garantizar el cumplimiento de la obligación de pago.

Que, de lo expuesto se desprende claramente que la cláusula cuarta del contrato de mandato, reviste el carácter de abusiva, toda vez que causa un desequilibrio importante entre las prestaciones que del contrato resulten para las partes, en el sentido de que entrega atribuciones exorbitantes a los proveedores, no existiendo como contrapartida las prerrogativas suficientes para que el consumidor pueda, por ejemplo, exigir un correcto desempeño del mandato o que se le rinda cuenta del mismo, razones por las cuales resulta del todo procedente el que se declare la nulidad absoluta de dicha cláusula, restándole toda eficacia y valor jurídico.

Indica que la demandada, ha cometido otras infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, consistentes en: a) Infracción al artículo 3 letra a), b) y e) de la Ley 19.496.

Indica que esta norma consagra los derechos básicos de los consumidores, siendo estos, la libre elección de los bienes y servicios, estableciendo además el principio general en materia de consumo, esto es, que el silencio no puede constituir aceptación en los actos de consumo; el derecho a la información veraz y oportuna de los bienes y servicios que se ofrecen y contratan, y por último; el derecho a la reparación e indemnización adecuada de los perjuicios que devienen del incumplimiento del contrato, a todos ellos se suma el carácter de

irrenunciables de estas categorías de Derechos y principios conforme a lo que dispone el artículo 4° de la Ley 19.496. b) Infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.

Indica que las conductas que señala dicha norma, lo que hacen es precisamente desnaturalizar el estándar de calidad exigido por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la actividad profesional y habitual que desarrolla el proveedor, dejando indemne a los consumidores en los casos de defecto, errores u omisiones en que puede incurrir el proveedor respectivo, suponiendo que este cuenta con todas las herramientas para ofrecer un servicio de calidad, debiendo adoptar todas aquellas medidas necesarias para que las actuaciones de cobranza extrajudicial no vulneren los derechos de los consumidores.c) Infracción al artículo 37 inciso 5° de la Ley 19.496.

Expone que a través de esta disposición lo que se intenta no es defender o proteger al consumidor que, en forma indebida o de la mala fe, no quiere asumir la obligación contraída, sino establecer equidad en la relación acreedor - deudor moroso, porque en la práctica y tal cual como en los hechos denunciados sucede, el acreedor abusa de su situación y pone en una situación de presión indebida al consumidor - deudor que cae en morosidad, utilizando métodos ilegítimos para llevar a cabo cobranzas extrajudiciales, que afectan bienes jurídicos que precisamente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores persigue resguardar, tales como, la dignidad y los derechos de las personas endeudadas, de tal manera de no afectar la privacidad de su hogar, la convivencia normal de sus miembros y su situación laboral.

Hace presente, que uno de entre otros mecanismos que contempla la Ley N° 19.496 para proteger los derechos de los consumidores, está dado por el establecimiento de sanciones pecuniarias por las contravenciones a la referida Ley, las que tienen por objeto fundamental, no sólo disuadir e inhibir al proveedor de ejecutar conductas o prácticas contractuales y/o comerciales que son consideradas abusivas por el legislador.

En relación a las infracciones analizadas precedentemente, sus fundamentos se desarrollaron latamente en los párrafos precedentes de la demanda, lo que se dan por reproducidos.

En cuanto a la naturaleza de la responsabilidad de la demandada, señala que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, sólo basta el hecho constitutivo de ella, para que se configure y por consiguiente se condene.

La naturaleza objetiva de la responsabilidad, "es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo ("principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa")

La acción infraccional que regula la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el tribunal.

En cuanto al procedimiento de interés colectivo o difuso, expone que el artículo 50 de la Ley 19.496, establece los objetivos de las acciones que se intentan dentro del marco de la Ley, "Las acciones que derivan de esta Ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente Ley, dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda" Refiere, que misma disposición, al definir las distintas clases de acciones de tutela del interés, establece que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores."Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos" En cuanto a los requisitos de la acción amparada en el Procedimiento de Interés Colectivo o Difuso, expone, que las acciones colectivas que se ejercen en representación del interés de un conjunto determinado o determinable de consumidores, han sido definidas, por parte de la doctrina, como "una acción promovida por un representante (legitimación colectiva), para proteger el derecho que pertenece a un grupo de personas (objeto del litigio), y cuya sentencia obligará al grupo como un todo".

Concluye, que expuesto lo anterior y los hechos constitutivos de las infracciones a la Ley del ramo, de los cuales la demandada sería responsable, indica que no cabe duda que en el caso de autos, el ejercicio de la acción intentada por el Servicio Nacional del Consumidor, como legitimado activo, corresponde a aquella que se promueve en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, afectados en sus derechos, ligados con el proveedor por un vínculo contractual, esto es, que afecta al interés colectivo de los consumidores.

En cuanto a los requisitos de admisibilidad, refiere que el actual artículo 52 de la Ley N° 19.496, establece los requisitos que el Tribunal ha de tener en cuenta para pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción intentada.

La citada norma, señala que: "El Tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos: a) Que la demanda ha sido deducido por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50".

En cuanto al examen de admisibilidad, manifiesta que fue establecido en este procedimiento, con el fin de controlar la concurrencia de los elementos formales que justifican ejercer la acción a través del procedimiento colectivo o difuso.

Que, en mérito de lo expuesto solicita tener por interpuesta demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de la Corporación Educacional Universidad del Mar, representada legalmente por su rector don Patricio Galleguillos Herrera, ambos ya

individualizados o, de conformidad con lo dispuesto por el inciso 3° del artículo 50 C en relación con el inciso 1° del artículo 50 D, ambos de la Ley 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, por infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 19.496, admitirla a tramitación y, en definitiva, declararla admisible, accediendo a las siguientes peticiones: a) Que se declare admisible la demanda de autos por cumplir ésta con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley 19.496, conferirle traslado a la demandada por el plazo de 10 días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 2° de la Ley.

b) Que se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, toda vez que ha vulnerado los artículos 3 letras a), b) y e); 4; 16 letras a), c), d), e), f) y g); artículos 23 y 37 de la Ley N° 19.496. c) Que se condene a la demandada al pago del máximo de las multas estipuladas en la Ley 19.496, por cada una de las infracciones, esto es, vulneración de los artículos 3 letras a), b) y e); 4; 16 letras a), c), d), e), f) y g); artículos 23 y 37 de la Ley N° 19.496; lo anterior por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme lo previsto en el artículo 53 C, letra b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. d) Se declare la abusividad y consecuente nulidad de las cláusulas transcritas en el cuerpo de la demanda, en atención a que resultan abusivas en los términos del artículo 16 de la Ley 19.496, y determine que éstas no producen efecto alguno y deben ser privadas de toda eficacia y efecto jurídico, sin perjuicio de la subsistencia de las demás cláusulas. Que, asimismo, declare la abusividad y consecuente nulidad de toda otra cláusula que se estime abusiva en los términos de la Ley 19.496, determinando igualmente que no producen efecto alguno y que deben ser privadas de toda eficacia y efecto jurídico en todos y cada uno de los contratos que utilice la demandada y en los cuales se encuentran insertas las cláusulas objeto de la presente demanda y cuya declaración de nulidad se ha solicitado.

En subsidio de lo anterior, solicitan se declare la abusividad y nulidad sólo de aquella parte de las cláusulas singularizadas en la demanda y objeto de esta acción que contravengan las disposiciones citadas, subsistiendo lo que se adecue a derecho. e) Que se ordene la cesación de todos aquellos actos que la demandada ejecuta con ocasión de las cláusulas cuya nulidad por abusividad se ha solicitado en la demanda. f) Que, se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones de perjuicios generados a los consumidores con ocasión de las infracciones que motivan la presente demanda y de la existencia de cláusulas abusivas en las estipulaciones contractuales que rige la relación con la demandada de autos. g) Que se determine los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentran afectados por las infracciones demandadas, calculando, determinando y

decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan en razón de los perjuicios ocasionados, conforme al artículo 51 N° 2 de la Ley 19.496. h) Que se condene en costas, de manera ejemplar, a la demandada. f) Que se aplique toda otra sanción que sea estimada procedente aplicar en derecho.

A fojas 116, la parte demandante, ampliando la demanda, agrega los siguientes fundamentos.

En cuanto a su alcance, agrega que la demandada ha vulnerado los artículos 12 y 23 inciso 1°, en relación con el artículo 2° d) inciso 2° de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, ello por cuanto, no ha dado cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales ofreció y contrató con los consumidores las prestaciones del servicio educacional y asimismo, ha actuado deficientemente en la prestación de dicho servicio educacional. Lo anterior, implicaría una abierta y clara transgresión a las disposiciones

legales citadas y al derecho básico e irrenunciable consagrado en el artículo 3° letra e) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Ampliando los antecedentes de hecho, señala que el Servicio Nacional el Consumidor tomó conocimiento a través de innumerables reclamos de los consumidores afectados, que en diversas sedes del establecimiento educacional demandado no se estarían impartiendo clases ni dando cumplimiento a la jornada académica en varias de sus carreras, por causas no imputables a los consumidores y, en consecuencia, se estaría afectando la continuidad del servicio educacional ofrecido y contratado con este proveedor educacional y asimismo, no se estaría dando cumplimiento a las condiciones de infraestructura y/o de prácticas profesionales que se ofrecieron y comprometieron al tiempo de la contratación y que por una serie de deficiencias administrativas, se estarían protestando e informando a bases de datos de morosidad y protestos, documentos mercantiles respecto de los cuales los consumidores directamente o a través de sus apoderados, habían dado cumplimiento a su obligación de pago. Que, por último, los citados reclamos también han puesto en comunicación de la demandante que, sin razón ni motivo justificado alguno, se le 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.

Ampliando los antecedentes de derecho, manifiesta que además de ser pertinentes la declaración de abusividad y consecuente nulidad de las cláusulas descritas en el cuerpo de la demanda, los hechos expuestos a propósito del incumplimiento de contrato y la deficiente prestación en el otorgamiento del servicio educacional, son constitutivos de una abierta infracción a los artículos 3 e), 12 y 23 inciso 1°, en relación con el artículo 2 d) inciso 2° de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

Agrega que las infracciones a los artículos 3 e), 12 y 23 inciso 1°, en relación con el artículo 2 d) inciso 2° de la Ley 19.496.

Artículo 12 "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".- Artículo 23 inciso 1° "comete infracción a las disposiciones de la presente Ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".- Artículo 3 letra e) "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor".

Artículo 2 letra d) inciso segundo: "no quedará sujeto a esta Ley el derecho de recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación".- a) En cuanto al incumplimiento contractual, señala que el artículo 12 de la Ley 19.496, es una verdadera manifestación del artículo 1545 del Código Civil, por lo que una vez celebrado el acto de consumo, éste es obligatorio para las partes intervinientes, las que no pueden modificarlo en forma unilateral.

Refiere, que nuestra legislación de Protección de los Derechos de los Consumidores obliga al proveedor a dar cumplimiento estricto a los términos, condiciones y modalidades de lo convenido de conformidad al artículo 12 y 2 letra d) inciso 2°, ambos de la Ley 19.496.

Agrega que, en consecuencia, en la ejecución del contrato se obliga al proveedor a apegarse estrictamente a todo lo pactado con el consumidor, por lo que los términos del contrato son los que delimitan su marco de acción, al que en todo caso también se integran las condiciones contenidas en la publicidad. El legislador fue tan exigente en esta materia, que le impuso al proveedor educacional incluso, no solo cumplir los términos, condiciones y modalidades, sino que hacerlo de manera fiel, lo que según la Real Academia de la Lengua Española define como "exacto, conforme a la verdad".

Indica, que en el caso de marras, el deber señalado fue incumplido, por cuanto en la práctica el demandado no actuó de acuerdo a lo estipulado originalmente en el contrato, toda vez que, en diversas sedes del establecimiento educacional demandado no se impartieron las clases de la jornada académica informada para varias de sus carreras, por causas no imputables a los consumidores y, en consecuencia, se afectó la continuidad del servicio educacional ofrecido y contratado con la demandada. Que, asimismo, dicha conducta infraccional se produce al no dar cumplimiento a las condiciones de infraestructuras y/o de prácticas profesionales que se ofrecieron y comprometieron al tiempo de la contratación y también por las consecuencias derivadas de las deficiencias administrativas.

Indica que, las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores que dicen relación con los contratos que regulan relaciones de consumo, tienen por finalidad otorgar al consumidor la certeza y seguridad jurídica necesaria, para asegurar que lo que se recibe como contraprestación por el pago efectuado, sea efectivamente lo ofrecido por el proveedor, ello más aún si se considera la posición de desequilibrio en la que ambas partes se encuentran.

Alega, que este deber fue abiertamente incumplido por la demandada, razón por la cual procede que se le sancione al máximo de las multas que para dicha infracción establece el artículo 24 de la Ley 19.496.- b) Señala en cuanto a la deficiente prestación de servicios e infracción del deber de profesionalidad, que el artículo 1 N° 2 de la Ley 19.496, que define el concepto de proveedor, se colige que existe un deber de profesionalidad del proveedor derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experticia que presenta.

Expresa, que en este sentido se ha señalado respecto de los proveedores que, "su rasgo característico esencial es que han de dedicarse profesionalmente (.) a las actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores", lo que ha sido reconocido por el texto actual del artículo 24 de la Ley 19.496, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente "los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor".

Refiere, que el proveedor y por ende la demandada, tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa derivado de las normas de protección al consumidor que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado.

Continúa señalando, que en contrario y tal como lo ha hecho la demandada, al proceder a

protestar e informar en bases de datos de morosidades y protestos documentos mercantiles respecto de los cuales los consumidores directamente o a través de sus apoderados han dado cumplimiento a su obligación de pago y/o que sin razón ni motivo justificado alguno, se les niegue a los consumidores el otorgamiento o entrega de los documentos que son necesarios e indispensables para las gestiones tendientes al cambio de establecimiento educacional o al proceso de titulación implica y deja en evidencia que no ha actuado conforme a la calidad de proveedor profesional que debe investir y que en el desarrollo de su giro, debe cumplir.

3.- En cuanto a la vulneración del derecho a resarcimiento de los consumidores, indica, que conforme al artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, establece el derecho a resarcimiento exigiendo únicamente tres presupuestos, cuales son: el incumplimiento de obligaciones contraídas por el proveedor, generación de perjuicios y la relación de causalidad entre ambas.

Señala que al efecto y según se ha expuesto, las infracciones se encuentran configuradas por la vulneración del deber que recae sobre el proveedor de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas y convenidas con los alumnos, por cuanto la demandada no otorgó el servicio educacional propiamente tal por falta de profesorado; no tenía disponible campos clínicos para sus alumnos de las carreras del área de la salud; modifica e incumple la malla curricular ofertada en forma arbitraria; tiene una deficiente gestión administrativa; y, realiza el cobro y protesto de instrumentos mercantiles ya pagados, todo lo cual ha implicado un menoscabo en los consumidores con el consecuente perjuicio consistente en el costo de servicios cobrados y no prestados en forma íntegra, oportuna y profesional conforme a sus obligaciones, especialmente en lo que dice relación con el pago de matrículas y aranceles, además, de todos y cada uno de los gastos directos que implican los estudios de una carrera universitaria. En cuanto al petitorio de la demanda de autos, solicita que se declare además: a) Admisible la demanda en los términos expuestos en esta presentación y conforme a lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar conforme a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 2° de la Ley 19.496. b) Que se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, toda vez que vulneró los artículos 2 letra d) inciso 2°, 3° letra e), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496. c) Que se condene a la demandada al pago del máximo de las multas estipuladas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, por cada una de las infracciones, esto es, vulneración de los artículos 2 letras d) inciso 2°, 3° letra e), 12, 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496; lo anterior por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo previsto en el artículo 53 C, letra b) de la Ley 19.496. d) Que se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones de perjuicios generados a los consumidores con ocasión de las infracciones que motivan la presente ampliación de demanda.

Décimo noveno: Que a fojas 145, don Alfredo A. Ferrada Valenzuela, en representación de la Corporación Educacional Universidad del Mar, contestó la demanda interpuesta en su contra, solicitando su rechazo y negando cada uno de los hechos y las imputaciones vertidas en el escrito de demanda; de acuerdo a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho.

En primer lugar y como cuestión previa, señala la demandada, que al momento de ocurrido los hechos, la universidad contaba con autonomía y acreditación universitaria, regulados ambos hechos por normas de rango constitucional.

Refiere, en cuanto a la autonomía de las instituciones de educación superior a que ha hecho referencia, que los artículos 3° y 104 de la Ley General de Enseñanza prescriben el principio de autonomía académica, y a su vez materializan el principio de libertad de enseñanza

consagrado en el artículo 19 N° 11 de la Constitución Política de la República.

Que, por su parte el artículo 104 de la Ley General de Enseñanza, señala que "Se entiende por autonomía el derecho de cada establecimiento de educación superior a regirse por sí mismo, de conformidad a lo establecido en sus estatutos en todo lo concerniente al cumplimiento de sus finalidades y comprende la autonomía académica, económica y administrativa. La autonomía académica incluye la potestad de las entidades de educación superior para decidir por sí mismas la forma como se cumplen sus funciones de docencia, investigación y extensión y la fijación de sus planes y programas de estudio".

Indica además, que según lo prevenido en el inciso 2° del artículo 2° de la Ley 19.955, que modificó la Ley N° 19.946, "No quedará sujeto a esta Ley el derecho de recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época de ingreso a la carrera o programa respectivo".

Luego, señala que conforme al documento acompañado en el cuaderno de medida precautoria de Ingresos (sistema de crédito de estudios superiores), Oficio N° 509 - 2012 de fecha 3 de octubre del 2012, donde se autoriza el pago de los fondos CAE por el primer semestre, refiere que el pago de estos fondos, acredita que los servicios académicos fueron prestados satisfactoriamente durante el año 2011 y 2012, es decir, que se cuenta con infraestructura y administración acorde y de calidad; si no fuese así, no se habrían entregado estos dineros, con lo que quedaría de manifiesto la falsedad de la pretensión de la demandante.

En segundo lugar, en cuanto a los hechos, expone que el demandante, amparado en el numeral 4 del N° 3 del artículo 51 de la Ley N° 19.496 acusa a dicha casa de estudios de una serie de causales genéricas que al parecer abusan de los alumnos y sostenedores de éstos, produciéndoles daños o perjuicios, pero sin indicar en qué consisten éstos. Indica, que el supuesto abuso se apoya con algunos documentos que contendrían cláusulas contrarias a la Ley.

A continuación manifiesta, que en el cuerpo del libelo no se da cuenta de cuando ocurre este abuso, no indica la época, la sede universitaria donde se cometieron, a cuántos alumnos afectó, a qué carrera, etc. En otras palabras, señala que toda la teoría del caso la sostiene la actora en tres contratos de adhesión, los que a su juicio contendrían en su contenido contractual un evidente desequilibrio entre las partes, ya que denotan que unilateralmente las condiciones de éste pueden ser cambiadas o modificadas por la universidad.

Alega, que este análisis contiene un grave error de juicio, ya que la naturaleza jurídica del contrato está diseñada para que una de las partes impongan condiciones contractuales; la otra, con conocimiento de causa, acepta estas condiciones, es decir, este sujeto de derecho ejerce sin ningún tipo de fuerza en contra la autonomía de la voluntad, ya que como adulto, puede disponer de sus decisiones.

Expresa, que sostener lo contrario, es atribuir mala fe o sea, agraviar a la casa de estudios, por lo que se reservan ocurrir donde en derecho corresponda para que se garanticen los derechos constitucionales conculcados por este tipo de aseveraciones imprudentes y temerarias.

Señala, que la demandante en su presentación denominada ampliación de demanda indica las siguientes situaciones; que en diversas sedes no se estarían impartiendo clases, sin señalar a que sedes se refiere; el período en que se verificarían estos hechos; las supuestas carreras

afectadas; que no se estaría dando cumplimiento a las condiciones de infraestructura y que por una serie de deficiencias administrativas se estarían protestando e informando a la base de datos de morosidades y protestos; y por último y que sin motivo alguno, se les estaría negando a los consumidores el otorgamiento o entrega de documentos.

Expone, que los antecedentes referidos han de ser meras hipótesis, hechos supuestos, prácticamente rumores sobre los cuales la demandante no demuestra ninguna certeza y que tampoco ha intentado verificar solicitando la información necesaria a la propia universidad.

Expone que la hipótesis de la demandante, se encontraría desmentida, por cuanto la comisión INGRESA, administradora de los fondos CAE (crédito con aval del estado), liberó y entregó la totalidad de los recursos públicos debidos a la Universidad del Mar, correspondientes al año 2011 y, luego, al primer semestre de 2012, todo ello, previa comprobación en las distintas oportunidades de haberse cerrado los respectivos semestres en cada sede y carrera de la Universidad, encontrándose comprometida la entrega de los fondos correspondientes al segundo semestre 2012 una vez que se verifique el cierre de los procesos académicos a culminar a fines de enero.

Agrega que, resulta inentendible que el SERNAC avale el rumor de que no se estarían impartiendo clases en algunas sedes de la universidad, mientras un organismo autónomo del Estado, integrado, entre otros, por el Ministro de Educación, el Vicepresidente de Corfo, el Tesorero General de la República y la Directora de Presupuesto, reconoce el cumplimiento cabal de los servicios de docencia contratados y autoriza el pago de fondos públicos a la institución como contraprestación de éstos, sin presentar cuestionamientos de ningún tipo después de exhaustivas verificaciones.

Respecto de la supuesta negativa a entregar a los alumnos documentación indispensable para la gestiones de cambio de establecimiento o titulación, sostiene que se trata de una acusación completamente falsa y carente de fundamentos, pues ha sido política permanente de dicha casa de estudios el actuar conforme a su reglamentación, la cual, se ajusta a la normativa nacional, por el contrario, existe la instrucción vigente, emanada de la rectoría nacional de la Universidad del Mar, en orden a entregar todos los programas solicitados de manera absolutamente gratuita a aquellos alumnos que deseen continuar sus estudios en otra institución, precisamente para facilitar eventuales traslados, lo cual, viene a desmentir la injuriosa afirmación gubernamental en el sentido de que la Universidad del Mar tendría prácticamente secuestrados los antecedentes de sus alumnos, afirmación que no tiene otra razón de ser, que culpar a otros por las ineptitudes propias al ser incapaz de manejar un proceso en el que se embarcó de manera ciega.

Expone, que en la ampliación de la demanda se señala además una supuesta vulneración a lo preceptuado en los artículos 12 y 23 inciso primero, en relación con el artículo 2 d) inciso 2° de la Ley 19.496, por cuanto la universidad habría incumplido los términos, condiciones y modalidades del contrato de prestación de servicios educacionales y, asimismo, habría actuado deficientemente en la prestación del servicio educacional.

Lo anterior, carecería de fundamentos de derecho, toda vez que el artículo 2 letra d) de la Ley 19.496, incluye en el ámbito de aplicación de la misma Ley a los contratos de educación sólo respecto de ciertos párrafos y artículos de la misma norma, expresamente señalados en ella y dentro de los cuales no están los invocados por la demandante, entendiéndose entonces que los artículos 12 y 23 no son aplicables a este tipo de contratos.

Citando la norma indicada, señala que excluye la aplicación de los artículos 12 y 23 a los contratos relativos a educación, por cuanto el primero de ellos se halla en el Párrafo 3° del Título II, mientras que el segundo se ubica en el párrafo 5° del Título II, quedando entonces, fuera del ámbito de aplicación de la Ley para este tipo de contratos determinado por el artículo 2 letra d), de la Ley en comento.

Estima, que teniendo presente lo anterior, y siendo la demandante un organismo especializado en la defensa de los consumidores y cuya principal herramienta para cumplir con la finalidad que el ordenamiento jurídico le confiere es la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, no cabe más que concluir que al ampliar la demanda de autos en los términos expuestos, únicamente se ha pretendido confundir al tribunal, obrando de mala fe, planteando alegaciones sin sustento jurídico, consciente de la debilidad de los argumentos sostenidos en su libelo original.

En cuanto a los fundamentos de Derecho, la demandada expresa que la demandante ha presentado a la consideración del tribunal, tres contratos que corresponden, al parecer, a alguna sede de la casa de estudios y, que nose encuentran vigentes en la Universidad, por lo que atribuir, que toda la Universidad ejerce abuso a través de sus contratos, es temerario e imprudente.

Que, en ellos la demandante sostiene la existencia de cláusulas abusivas y, para ello, en el punto 5 de su libelo, a fojas 21 y siguientes, establece una clasificación de éstas, en base a distintos fundamentos sobre los cuales basa su solicitud de nulidad de las mismas.

En cuanto a la denominación que ha efectuado la demandante, respecto del carácter abusivo de ciertas cláusulas en razón de otorgar a una de las partes, la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución. La demandada efectúa las siguientes objeciones:

En primer lugar, objeta el hecho de que la Universidad se reserve la facultad de abrir o no una carrera, sin considerar que esto corresponde al número de inscriptos en ésta y no a una arbitrariedad, debiendo dicha cláusula ser entendida en su contexto, pues es aplicable únicamente a los contratos de aquellos alumnos que ingresa a primer año de una carrera, pues no tendría sentido respecto de alumnos de cursos superiores.

Expone que la demandante no señala que la misma cláusula establece que la Universidad tendrá un plazo de hasta 15 días de antelación al inicio del año académico para comunicar la no apertura de la carrera, plazo que viene a resguardar los intereses del estudiante, en términos tales, que éste pueda encontrar otra alternativa académica en el actual contexto de la sobreabundancia de oferta de carreras universitarias y, en consecuencia, evitar el perjuicio que la demandante en abstracto supone.

Agrega que por lo demás, la cláusula en comento forma parte integrante del contenido del contrato y su aplicación está fuera de la órbita del artículo 1545 del Código Civil, pues dicha norma se pone en la hipótesis que el contrato sea invalidado unilateralmente en virtud de alguna razón ajena al contrato mismo, lo que no ocurriría en la especie.

En segundo lugar, indica que se objeta aquella estipulación que señala que la Universidad se reserva la facultad de alterar sus actuales planes de estudio en dicha carrera en el caso que

sus autoridades académicas lo estimen conveniente.

Alega que dicha cláusula lejos de ser abusiva o desproporcionada, no hace sino concretar el principio de autonomía académica consagrado en los artículos 3 y 104 de la Ley General de Enseñanza, los cuales a su vez, materializan el principio de la libertad de enseñanza consagrado en el artículo 19 N° 11 de la Constitución Política de la República. De dichas disposiciones, contenidas en una Ley de carácter especial y aplicable específicamente en la actividad educacional, se colige inequívocamente que toda la institución de la educación superior goza de la potestad de desarrollar libremente sus proyectos educativos, lo cual implica necesariamente la facultad de organizar y estructurar sus planes de estudios, los cuales por naturaleza dinámica del conocimiento científico deben ser periódicamente revisados y naturalizados con el objetivo de brindarles a los estudiantes una formación acorde a las necesidades de cada disciplina, sostener lo contrario, equivale a aceptar una visión del conocimiento ajena al espíritu universitario.

Alude que la facultad que consagra la norma en cuestión tiene por finalidad precisamente otorgar un mejor servicio de docencia, una mejor calidad de educación, respetando siempre los compromisos adquiridos por parte de la universidad, y prueba de ello, es que la prerrogativa ya señalada no ha sido puesta en ejecución sino cuando ha existido un consentimiento informado de parte del alumno, siempre en base a criterios de orden estrictamente académicos.

En tercer lugar, refiere que la demandante señala como supuesta cláusula abusiva la de la letra (I) de la cláusula Décimo Séptima del contrato A 35915, nuevamente sacándola de su contexto; en efecto señala que la citada cláusula es especial, pues únicamente se pacta con aquellos alumnos que opten por la modalidad por crédito directo para financiar sus estudios.

Explica, que el sentido de dicha cláusula no es otro que dotar de flexibilidad a las partes para convenir o readecuar las fechas y montos establecidos para el pago de las cuotas en que se divide el arancel anual, destaca que en la citada cláusula no hay una sola referencia a que esta se ejecutará de manera unilateral, por el contrario, los términos empleados son repactar o renegociar, los cuales implican necesariamente la intervención de ambas partes.

Respecto a aquella calificación de la demandante de abusivas ciertas cláusulas contractuales por poner de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables, expresa:

En cuanto a la cláusula segunda del contrato A 35915, reitera lo señalado con anterioridad.

En cuanto a la cláusula décima segunda del contrato B 3815, señala que se realiza una interpretación completamente errada; y en efecto la cláusula no establece indemnización alguna, pues para que exista lugar a ella es requisito, entre otros, que exista algún grado de culpa o dolo, y que en el caso de esta cláusula se trata de un beneficio, otorgado como una mera liberalidad por parte de la Universidad a aquellos alumnos que han sufrido un accidente y cuyos gastos de tratamiento excedan a la cobertura brindada por su sistema de salud y/o de seguros.

En ese orden de cosas, no parece ilógico el exigir al alumno que éste acredite los montos cubiertos por las instituciones señaladas y el encontrarse al día en sus obligaciones para con la Universidad. En este sentido, no se entiende como la Universidad traspasa al alumno una responsabilidad inexistente, ni menos cómo se pretende un obrar de mala fe al limitar un

beneficio sin haber antes señalado que asumiría en mayor proporción, ya que en parte alguna de dicha cláusula, se señala que la institución se hará cargo de todos los gastos.

Respecto de aquellas cláusulas que la demandante sostiene que deben anularse por contener limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor, las que pueden privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad del producto o servicio, citando al efecto las cláusulas segunda, cuarta, duodécima y décima séptima del contrato A N° 35.915, señala:

En cuanto a la cláusula segunda, reitera lo expuesto precedentemente.

En cuanto a la cláusula cuarta, alega que no se entiende en que forma puede resultar abusiva una estipulación que obliga al alumno a conservar bienes de la Universidad, tales como los libros de biblioteca, los equipos audiovisuales o el material de los laboratorios, siendo ésta, una cláusula que no hace sino aplicar las normas generales relativas a los deberes de conservación y restitución.

Agrega además, que resulta forzada la impugnación de una cláusula que señale que la Universidad no es responsable por un servicio que ésta no otorga y que es prestado y administrado por terceros, tales como cajeros automáticos, máquinas expendedoras de café o confites, entre otros.

En cuanto a la cláusula décima, señala que ella no hace más que recoger la regla general en materia de responsabilidad civil, reconociendo como eximente de ésta, el caso fortuito y la fuerza mayor, agregando indicaciones solamente a vía ejemplar.

Respecto de aquellas cláusulas en que se ha alegado la declaración de nulidad de ciertas cláusulas por contener espacios en blanco que no hayan sido rellenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato; se explicaría por la sencilla razón de haber presentado el demandante un facsímil o modelo de contrato supuestamente empleado en alguna sede de la Universidad.

Respecto de aquellas cláusulas en que se alegado su nulidad por contravenir las exigencias de la buena fe, causando un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes derivan del contrato, señala:

En cuanto a la cláusula segunda del contrato N°35915, reitera lo expuesto anteriormente.

En cuanto a la cláusula tercera se refiere únicamente al orden secuencial que debe seguir cada estudiante en el desarrollo de su respectiva carrera, es decir, el currículum semiflexible establecido en base a requisitos. En ese orden de ideas, no resulta razonable la pretensión que la Universidad deba asumir la responsabilidad por el retardo en el egreso de un alumno que ha incurrido en reprobaciones de asignaturas.

En cuanto a la cláusula undécima, invoca que tampoco resulta comprensible la calificación de abusiva de una cláusula que advierta a un estudiante de la existencia de un reglamento académico, que es una exigencia legal para toda institución de educación superior, más aún, si dicho reglamento se encuentra contenido en fuentes accesibles a todo público, como es el portal web de la institución.

En cuanto a la cláusula décima séptima del contrato B N° 3815, refiere, que ésta únicamente expresa y da cuenta de un principio general de nuestro ordenamiento jurídico, referido a la imposibilidad de excusar el incumplimiento de la normativa fundado en el desconocimiento de ésta, lo que es contrario al artículo 8° del Código Civil.

En cuanto a la cláusula sexta del contrato N° 35915, referida al pago de la totalidad del arancel, no hace sino garantizar el cumplimiento de las obligaciones que previa y libremente fueron contraídas por el estudiante, en virtud del principio de la fuerza obligatoria de los contratos, contenido en el artículo 1545 del Código Civil. Lo anterior, adquiere relevancia en el entendido que éste al celebrar un contrato anual, ocupa por todo ese período una vacante que se cierra para otros postulantes, de no ser así, en el hipotético caso que un grupo importante de alumnos se retirara transcurridos dos meses del año académico, sería imposible para la institución responder a las obligaciones tanto con los docentes como de cualquier otra naturaleza, ya que no existiría la posibilidad de matricular nuevos alumnos. A mayor abundamiento, la obligación principal que nace para el estudiante al momento de celebrar el contrato de prestación de servicios educacionales consiste en el pago de un arancel anual, el cual se divide en cuotas con la única finalidad de facilitar al alumno su cumplimiento.

En cuanto a la cláusula décima del contrato N° 35915, resulta del todo lógico establecer que será responsabilidad del alumno informarse de eventuales beneficios económicos que pudiesen corresponderle, así como las condiciones y modalidades de su otorgamiento.

Finalmente, en cuanto a las cláusulas undécima del contrato A N° 35915 y décima del contrato B N° 3815, refiere que únicamente se limitan a expresar caracteres propios de todo contrato bilateral, de conformidad con las reglas generales, remitiéndose a lo ya expresado en cuanto al reglamento académico.

Conforme a lo expuesto, y de acuerdo a los fundamentos de hecho y derecho ya señalados, solicita se rechace la demanda en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

Vigésimo: Que, a fojas 207 se hizo parte en la presente causa don Temistocles Germán Morales Santis, e interpuso al primer otrosí de fs.207, demanda de indemnización de perjuicios en contra de la Corporación Educacional Universidad del Mar, representada legalmente por don Mauricio Villaseñor Castro, ambos domiciliados en Angamos 755, Viña del Mar.

Fundamenta su acción, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y de derecho que motivan la denuncia de autos, las que para todos los efectos legales y procesales pertinentes, dio por íntegra y expresamente reproducidas.

Expresa que la infracción cometida por la denunciada y demandada le ha ocasionado los siguientes perjuicios: a) Daño Material: el que se encuentra representado por los gastos en que incurrió y, por todo aquello que dejó de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, los que consisten en su caso en 3 años cursados en la casa de estudios, el traslado a otra institución, el lucro cesante por dejar de percibir sus remuneraciones, los nuevos años de estudio en la nueva institución, en dejar de percibir un sueldo acorde al título de enfermero, el cual se atrasó en 36 meses, ascendiendo a la suma de \$56.100.000.-; y, b) Daño Moral: el que se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ocasionó la conducta de la demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la Ley la situación expuesta precedentemente, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como

consumidor le asisten, por lo cual demanda la suma \$3.900.000.- Por lo expuesto, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Corporación Educacional Universidad Del Mar, representada legalmente para estos efectos por don Mauricio Villaseñor Castro, ambos ya individualizados, por la cantidad de \$60.000.000.- y, acogerla en todas sus partes, con expresa condena en costas.

Vigésimo primero: Que a fojas 239, se hizo parte en la presente causa doña Carolina Beatriz Mellado Suazo, representada por su abogada, doña Valeria Costa Casini, en virtud de lo dispuesto en el artículo 51 N° 3 de la Ley N° 19.496, en razón de que su representada se encuentra afectada por los mismos hechos materia de la acción y constitutivos de infracción a la Ley del consumidor.

Vigésimo segundo: Que a fojas 291, se hizo parte en la presente causa doña Jenniffer Carolina Contreras Parraguéz, representada por su abogada, doña Valeria Costa Casini, en virtud de lo dispuesto en el artículo 51 N° 3 de la Ley N° 19.496, en razón de que su representada se encuentra afectada por los mismos hechos materia de la acción y constitutivos de infracción a la Ley del consumidor.

Vigésimo tercero: Que a fojas 332, 385 y 407 de autos tienen lugar las audiencias de conciliación, la cual, se tuvo por fallida al no existir acuerdo entre las partes.

Vigésimo cuarto: Que a fojas 413, se recibió la causa a prueba, resolución que fue modificada a fojas 428 de autos, quedando como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes:

1) Efectividad de existir cláusulas abusivas en las diferentes formas que alega el Servicio Nacional del Consumidor. Hechos que lo acreditarían; 2) Efectividad de existir reclamos por parte de particulares, donde manifiestan practicas no ajustadas a derecho derivadas de la celebración de contratos de adhesión con la demandada y de otra infracción a la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Hechos que lo acreditarían; 3) Grupos y subgrupos de alumnos o consumidores que se encuentran afectados en el caso de existir abusos señalados por la actora.

4) Perjuicios, monto y naturaleza de los mismos, respecto de cada grupo o subgrupo de alumnos o consumidores determinados en el punto número 3 de esta resolución. Hechos que lo acreditarían; y, 5) Efectividad de que la demandada ha incurrido en infracciones a la Ley N° 19.496 y a los contratos de prestación de servicios educacionales suscritos con sus alumnos.

Vigésimo quinto: Que la parte demandante, a fin de acreditar sus pretensiones, rindió prueba instrumental, acompañando los siguientes documentos: a) A fojas 84, Contrato de Prestación de Servicios Educativos N° 35.915.-

b) A fojas 99, Contrato de Prestación de Servicios Educativos N° 3815.-

c) A fojas 95, Contrato de Crédito Directo Universidad del Mar para Financiamiento de Estudios Superiores, poder y Mandato Especial Delegable e Irrevocable; y, copia simple de oficio N° 13311 del Servicio Nacional del Consumidor.- d) A fojas 164 y siguiente, publicación de la notificación efectuada en el Diario Las Últimas Noticias, con fecha 31 de enero de 2013 y copia de la publicación realizada en la página web del servicio Nacional de Consumidor. e) A fs. 435, ratifica los documentos acompañados al cuaderno de medida precautoria desde fs. 1 a

16, consistentes en: 1.- copia de carta de renuncia a su cargo del Rector de la Universidad del Mar, don Raúl Urrutia Ávila, de fecha 30 de Mayo de 2012, remitida al Presidente de la Junta Directiva de la Corporación Educacional del Mar; 2.- impresión de la página web Emol.com (Mercurio online) de fecha 30 de octubre de 2012, con reportaje sobre la solicitud de cierre del Ministerio de Educación; 3.- impresión página web de Emol.com de fecha 19 de diciembre de 2012, que señala posible traspaso de la Universidad del Mar a la Iglesia Evangélica no alterará proceso de cierre; 4.- impresión de página de Emol.com de fecha 27 de diciembre de 2012, donde se señala que el Consejo Nacional de Acreditación resolvió el cierre de la Universidad del Mar; 5.- impresión página web del diario Las últimas Noticias de fecha 27 de diciembre de 2012, que señala que la Universidad del Mar tendrá que cerrar sus puertas; 6.- impresión página web diario La Tercera de fecha 25, 26, 28 de diciembre de 2012; 7.- impresión página web diario Las últimas Noticias de fecha 28 de diciembre de 2012, páginas 2 y 4; 8.- impresión página web de Emol.com de fecha 28 de diciembre de 2012. f) A fs. 435, acompaña disco compacto (cd) y pendrive que contiene 18 registros audiovisuales de los principales noticiarios del país. g) A fs. 437, acompaña cinco archivadores que contienen 1474 reclamos (FUAP Formulario único de intención de público), presentados ante el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la Universidad del Mar, por infracciones a la Ley 19.496 y de incumplimientos a los contratos de prestación de servicios educacionales por parte de la Universidad. h) A fs. 471, acompaña 4 archivadores que contienen reclamos interpuestos ante Sernac en contra de la Universidad del Mar.

i) A fs. 483, acompaña estudio de compensación, elaborado por el Departamento de Estudios e Inteligencia del Servicio Nacional del Consumidor. j) A fs.484, acompaña contrato de prestación de servicios educacionales N° 36582, N° 10168, N° 3234, N° 10947, N° 01715, N° 4948, N°

36947, N° 35790, N° 36889, N° 02271, N° 36021, N° 10470.

k) A fs. 519, decreto de fecha 11 de enero de 201, emitido por el Ministerio de Educación, División Jurídica, que cancela la personalidad jurídica y revoca el reconocimiento a la Universidad del Mar. l) A fs. 533, ratifica los documentos acompañados en el cuaderno de medida precautoria, consistentes en: 1.- copia de contestación de denuncia infraccional por no remitir información básica comercial a Sernac, seguida ante el Primer Juzgado de Policía Local, bajo el Rol N° 6487-2012; 2.- copia de decreto N° 17 de fecha 11 de enero de 2013 del Ministerio de Educación que cancela la personalidad jurídica y revoca el reconocimiento oficial a la Universidad del Mar; 3.-sumario del Diario Oficial del día 5 de febrero de 2013, que publica el Decreto N° 17 del Ministerio de Educación que cancela la personalidad jurídica y revoca el reconocimiento oficial a la Universidad del Mar; 4.- impresión del diario la tercera internet, en donde el interventor judicial, da cuenta de su gestión e informa que el número de alumnos regulares de la Universidad del Mar ascendería a 7926; 5.- listado de causas ingresadas a distribución ante la I.Corte de Apelaciones de Valparaíso en que figura como litigante la Universidad del Mar, en donde consta que sólo desde el 8 de febrero de 2012 a la fecha existen 40 causas en que la Universidad del Mar, tiene calidad de demandada; 5.- impresión del sitio web <http://cobranza.poderjudicial.cl/SITCOPORWEB/> correspondiente al listado de causas asociadas al criterio de búsqueda Universidad del Mar, en que la demandada figura como litigante en todos los juzgados de cobranza laboral y previsional del país; 6.- listado de 176 causas asociadas a la Universidad del Mar, en que ésta figura como demandada, en los Juzgados Laboral y Previsional del País; 7.- impresión del sitio web <http://laboral.poderjudicial.cl>, correspondiente al listado de causas asociadas al Rut: 71.602.400-8, a la Universidad del Mar, en que figura como litigante en todos los Juzgados

Laborales del País; 8.- listado de 153 causas asociadas a la Universidad del Mar en que ésta figura como demandada en los Juzgados Laborales del país.

Vigésimo sexto: Que el demandante, don Temistocles German Morales Santis, acompañó los siguientes documentos: a) A fs. 171, contrato de Prestación de Servicios Educativos N° 9320 Universidad del Mar, celebrado con don Temistocles German Morales Santis, con fecha 21 de enero de 2013, correspondiente a la carrera de enfermería. b) A fs. 176, contrato de Prestación de Servicios Educativos N° 7024 Universidad del Mar, celebrado con don Temistocles German Morales Santis, con fecha 17 de enero de 2011, correspondiente a la carrera de enfermería. c) A fs. 188, contrato de Prestación de Servicios Educativos N° 4074 Universidad del Mar, celebrado con don Temistocles German Morales Santis, con fecha 3 de febrero de 2010, de la carrera de enfermería. d) A fs. 202, copia de concentración de notas, emitido por la Universidad del Mar, a nombre de Temistocles German Morales Santis, de fecha 4 de marzo de 2011.

e) A fs.203, contrato de Prestación de Servicios Educativos de fecha 16 de febrero de 2013, entre la Universidad de la República, con Temistocles German Morales Santis, en la carrera de enfermería.

Vigésimo séptimo: Que la demandante, doña Carolina Beatriz Mellado Suazo, acompañó los siguientes documentos: a) a fs. 201, contrato de Prestación de Servicios Educativos N° 10693, Universidad del Mar, celebrado con doña Carolina Beatriz Mellado Suazo. b) a fs. 221 y siguientes, comprobantes de recaudación de marzo a julio de 2012.

c) a fs. 226, resolución de Vicerrectoría N° 065/2012, que autoriza la renuncia de estudios solicitada por doña Carolina Mellado Suazo de la carrera de enfermería a partir del segundo semestre 2012. d) a fs. 227, resolución N° 751/2012, de repactación de 24 letras para cancelar arancel 2012 por doña Carolina Mellado Suazo. e) a fs. 229, copia de letras de cambio suscritas por doña Carolina Beatriz Mellado Suazo, de marzo a diciembre de 2014.

Vigésimo octavo: Que la demandante, doña Jennifer Carolina Contreras Parraguéz, acompañó los siguientes documentos:

a) A fs. 257, Contrato de Prestación de Servicios Educativos N° 12413 Universidad del Mar, sede Maipú, celebrado con doña Jennifer Carolina Contreras Parraguéz, con fecha 26 de Junio de 2007, de la carrera de Pedagogía en Inglés. b) A fs. 259, Contrato de Prestación de Servicios Educativos N° 2126, Universidad del Mar, sede Maipú, celebrado con doña Jennifer Carolina Contreras Parraguéz, con fecha 31 de marzo de 2009, de la carrera de Pedagogía en Inglés. c) A fs. 265, Contrato Prestación de Servicios Educativos N° 4591, Universidad del Mar, sede Maipú, celebrado con doña Jennifer Carolina Contreras Parraguéz, con fecha 18 de marzo de 2010, de la carrera de Pedagogía en Inglés. d) A fs. 276, set de boletas emitidas por Universidad del Mar. e) A fs. 280, tres comprobantes de pago, recibió de cuentas, sencillito. f) A fs.281, comprobante contable, arancel 2007, emitido por Universidad del Mar, a nombre de Contreras Parraguéz, carrera de pedagogía en Inglés. g) A fs. 282, comprobante contable, emitido por Universidad del Mar, Glosa Crédito Solidario 2007, Pedagogía en Inglés. h) A fs. 283, cuenta corriente alumno, Jennifer Contreras Parraguéz, de fecha 31 de marzo de 2009, 18 de marzo de 2010.

Vigésimo noveno: Que la parte demandada, rindió la siguiente prueba instrumental: a) A fs. 298, nuevo modelo año 2013 de contrato de prestación de servicios y documentos (correos

electrónicos). b) A fs. 339, Texto Refundido de los Estatutos de la Corporación Educacional Universidad del Mar. c) A fs. 355, Informe financiero de don Temistocles Morales Santis, de la carrera de enfermería, de fecha 25 de abril de 2013, certificado de concentración de notas, emitido con fecha 24 de abril de 2013 y malla curricular de la carrera de enfermería. d) A fs. 362 y siguientes, Informe financiero de doña Jennifer Contreras Parraguez, de fecha 25 de abril de 2013, certificado de concentración de notas, emitido con fecha 24 de abril de 2013 y malla curricular de la carrera Pedagogía en Inglés. e) A fs. 366 y siguientes, Simulación de deuda, informe de cuenta corriente y certificado de concentración de notas de don Marco Arsenio Galindo Ferrada y Malla Curricular de la carrera Ingeniería Ejecución de Computación e Informática.

d) A fs. 343 del cuaderno de medida precautoria, acompaña impresión digital de correos electrónicos que rolan a fs. 343 a 345, cuyo tenor es que el ex interventor Sr. Bejide Catrileo, "Que no se firmarían contratos". e) A fs. 79 del cuaderno de medida precautoria, contrato de prestación de servicios educacionales N°10736 Universidad del Mar. f) A fs. 311 del cuaderno de medida precautoria, impresión digital de prensa por internet. g) a fs. 118, copia de impresión del Diario "La Tercera".

Trigésimo: Que a fs.584, se lleva a efecto la audiencia de percepción documental, se procedió abrir el sobre guardado en custodia N° 71991 el que contiene un CD y un pendrive. Se exhiben 19 videos de los noticiarios de canales de televisión abierta, la parte demandante señala que en estos se da cuenta de los distintos problemas e inconvenientes que tuvieron los alumnos de la Universidad del Mar para ser reubicados en otros establecimientos educacionales. Las principales razones obedecen a que las ciudades en donde se impartía una carrera no habían otras instituciones que impartieran la carrera, en otros casos simplemente porque la malla curricular no cumplía con los estándares mínimos establecidos en otros planteles educacionales, a mayor abundamiento un grupo de alumnos afectados detallan y describen la forma en que sus títulos profesionales perderán valor en el futuro, entre otras razones por el desprestigio a que se ha visto expuesta la Universidad del Mar.

Agrega que los noticiarios dan cuenta de la existencia de deudas previsionales y falta de pago de honorarios a los docentes y personal de la Universidad del Mar.

Trigésimo primero: Que a fojas 487, la parte demandante rindió prueba testifical, compareciendo los siguientes testigos:a) A fojas 487, comparece la testigo, doña María Elena del Carmen Morales Neyra, profesora, cédula de identidad N° 5.695.864-9, quien legalmente juramentada, declara:

Que es consejera para atender a los alumnos de la Universidad del Mar en el Seremi de Educación desde el 26 de diciembre de 2012 y ha prestado asesoría en el gabinete de la Secretaría Ministerial Regional y que antes de dicha fecha no mantenía relaciones laborales con el Ministerio de Educación, pero se desempeñó durante cuarenta y tres años como profesora, directora y en diversos cargos de la educación municipal de Viña del Mar y en un comienzo en el norte del país.

Aclara, que al comienzo trabajaba en calidad de profesora para el Ministerio de educación y posteriormente traspasada al sistema de educación municipal.

Al punto número dos de prueba, declara que esto tiene relación con los casos que ella ha atendido de alumnos de la Universidad del Mar, en su calidad de consejera académica desde el

26 de diciembre de 2012 hasta la fecha, donde ellos han establecido un contrato con la Universidad del Mar y lo que dicen es que ha habido incumplimiento por parte de la Universidad del Mar para entregarles a ellos el servicio educacional que allí se establecía. Los alumnos manifiestan, falta de profesores, que no se ingresaban las notas al sistema computacional de la propia Universidad, que muchos profesores les decían que ya no les hacían clases debido a que la Universidad del Mar tampoco les pagaba, por lo que ellos ya no hacían más clases, situación que pudo constatar al llamar a la Universidad del Mar, a diferentes jefes de carrera y el mismo personal le respondía no tener las notas, los programas de las carreras, puesto que muchos de los profesores habían hecho abandono de las aulas por la situación irregular de sus remuneraciones.

También la situación contractual de los alumnos, comprendía la otorgación de un crédito directo de la Universidad hacia el alumno o su sostenedor, pero este mismo crédito, si los alumnos se atrasaban en sus cuotas, se encontraban con la situación de que la documentación respectiva se encontraba factorizada o entregada a diferentes bancos, por lo que cuando el apoderado iba a cancelar, no sabía dónde se encontraba la respectiva letra, ya que se daba el caso de que respecto de un mismo alumno y/o apoderado, las letras se encontraban en diferentes bancos.

Cuando se hizo un decreto de cierre progresivo de la Universidad y los alumnos iban a retirar sus documentos, la Universidad se negaba a entregar dicha documentación, aduciendo que había cuotas del crédito pendientes de pago.

También hubo casos de apoderados que pagaban las letras, pero una vez pagadas esas letras no les eran entregadas de vuelta.

Repreguntada la testigo, para que diga, cuándo comenzaron a ocurrir las irregularidades por parte de la Universidad de Mar que ha señalado, responde que de los hechos que los alumnos manifestaban, desde hace unos cinco años, o sea desde el año 2008, ello por los alumnos que atendí.

Repreguntada la testigo, para que diga si estas irregularidades permanecen hasta la fecha, responde que de los dichos de los alumnos que ha continuado atendiendo, aún se mantienen estas irregularidades y que han tratado de reubicar una gran cantidad de alumnos, pero hay alumnos que estaban en situación de pronta graduación, que aún permanecen en la Universidad del Mar.

Repreguntada para que diga, cuántos alumnos fueron reubicados, responde que ellos han reubicado alrededor de mil doscientos alumnos, ya que en Viña del Mar, estaban las sedes centrales de la Universidad, aunque también atendieron a alumnos de otras ciudades.

Repreguntada para que diga, cuál fue la condición académica en la que quedaron los alumnos reubicados, responde que los alumnos reubicados en diversas universidades de la región, sufrieron un desmedro académico, puesto que alumnos que cursaban tercero o cuarto año en sus respectivas carreras, fueron incorporados por la nueva Universidad a primer año de carrera, ello por la convalidación que hacían estas universidades. Al desmedro académico señalado, se debe sumar el hecho que al quedar en primer año, estos alumnos no podían optar al Crédito con Aval de Estado, salvo los que ya lo tenían en la Universidad del Mar y lo pudieron traspasar.

Repreguntada para que indique, por qué motivo, el resto de los alumnos, no pudieron ser reubicados, responde que hay alumnos que no pudieron ser reubicados porque los padres no podían contraer nuevas deudas, porque habían carreras que estaban sobre pobladas, refiero a que el contingente de alumnos de esas carreras de la Universidad del Mar estaba saturadas, por lo que no había cupo para ellos en otras universidades, como por ejemplo en la carrera de enfermería.

Repreguntada para que diga, cuántos alumnos y reclamos recibió y en qué período, responde que desde que comenzó a atender a alumnos de la Universidad del Mar, en diciembre de 2012, hasta la fecha, unos mil doscientos alumnos.

Repreguntada para que precise, si sabe de qué manera se ha llevado a cabo el proceso de cierre de las distintas carreras de la Universidad del Mar, responde, que personalmente, con la otra consejera, Elizabeth Gallardo, fueron a la universidad, tanto a la sede de Reñaca como a la sedede Recreo en el mes de mayo de 2013, y pudieron constatar en terreno que esto se estaba llevando a cabo con bastante irregularidad, en el sentido de que la universidad no tenía las nóminas, el horario de clases y éstas no se dictaban de acuerdo al currículum establecido para cada carrera, lo cual significaba que los alumnos carecían de la profundidad de los conocimientos de las diversas asignaturas. Además de lo anterior, cuando fueron, parte de la sede de Reñaca, estaba tomada por alumnos.

Posteriormente, en el mes de junio o julio de 2013, cuando estaba por terminar el primer semestre, se les informó que todo el aparato administrativo de la universidad y las clases, se habían trasladado a la sede de Recreo, por lo que ese semestre terminó en el mes de agosto del mismo año.

Repreguntada la testigo para que diga, si el traslado de la sede de Reñaca a Recreo y posteriormente el cierre de ambas sedes, fue informado por la Universidad a sus alumnos y en su caso, de qué forma; responde, que de lo que sabe, especialmente a los alumnos de medicina se les informó que se cerraba la sede de Reñaca y que las clases continuarían en Recreo, pero aún hay procesos académicos que están tratando de terminar. Ello le habría sido informado verbalmente por medio de sus profesores en reuniones.

Contrainterrogada la testigo, para que diga, si conoce el decreto de cierre de la universidad, dictado por el Ministerio de Educación, responde que el decreto de cierre de la Universidad del Mar lo dictó el Consejo Nacional de Educación y lo conoce.

Repreguntada la testigo para que diga, si recuerda el número de ese decreto y la fecha de dictación y publicación en el Diario Oficial de dicho decreto. Responde, que no recuerda el número, pero que fue dictado a fines del mes de diciembre de 2012 y publicado en el mes de Enero de 2013. Le fue remitido copia de dicho decreto y siempre lo ha tenido en sus manos.

Repreguntada la testigo para que diga, si conoce efectivamente el contenido del articulado de dicho decreto, responde que el decreto les fue entregado en su calidad de consejeras, lo leyeron y comentaron para ver en qué se fundamentaba el cierre y cómo se iba a ejecutar el proceso de cierre, pero ya que no son abogados, no recuerda en este momento su contenido en detalle. Lo conozco en detalle por haberlo leído de principio a fin.

Repreguntada la testigo para que diga, si en ese decreto está establecida la reubicación de los alumnos, responde que el programa de reubicación no está contenido en ese decreto, ese

programa se dictó con posterioridad ya que el Ministerio tenía que establecer convenios con las distintas universidades.

Repreguntada la testigo para que diga, si ese programa de reubicación fue ordenado de forma verbal o si se emitió algún documento respectivo por parte del Ministerio de Educación, responde que a los consejeros, funcionarios dependientes de una comisión especial dedicada al caso de la Universidad del Mar, de Santiago, se les instruyó mediante correo electrónico, el contener y apoyar, tanto a alumnos como a apoderados. Posteriormente, mediante el mismo sistema, se les comunicó el programa de reubicación. Además, declara que el Ministerio abrió una sub página web, en su propia página, a la que podía acceder el alumno o cualquier persona, para conocer dicho programa.

Repreguntada la testigo para que diga, si conoce el estado actual de la Universidad del Mar, respecto de su proceso académico, económico y administrativo, responde que lo conoce de forma parcial, el proceso académico, hay alumnos con clases y en proceso de término de carrera y titulación. Respecto del aspecto administrativo, sabe que la universidad está con menos personal. Respecto del aspecto económico, lo desconoce. Agrega que hasta la fecha, el Ministerio de Educación mediante su comisión, aún trabaja en la reubicación de alumnos, especialmente en las carreras de enfermería y medicina.

Repreguntada la testigo para que diga, si el proceso académico de la universidad o prestación de servicios educacionales a lo largo de Chile y especialmente en la Quinta Región durante el año 2013 se siguió otorgando de forma continua; cuántos alumnos conoce que aún permanecen en clases, tanto en Chile, como en la zona. Responde, que según el decreto de cierre, la universidad siguió prestando servicios educacionales en algunas carreras, en especial a los que ya estaban cerca de su titulación o en sus últimos años de carrera de forma continua. Había situaciones especiales con alumnos de medicina y de enfermería, que por su cantidad no era posible reubicarlos de forma pronta. A nivel nacional, no tiene claro la cantidad de alumnos que aún están en clases en esta universidad, a nivel regional, son alrededor trescientos cincuenta.

Repreguntada para que diga la testigo, si el programa de reubicación, actualmente sigue en marcha. Responde que sí.

Repreguntada para que diga, si conoce de los convenios de movilidad estudiantil que el Ministerio de Educación ha establecido para las distintas sedes de la Universidad del Mar en Chile y los precise. Responde que no conoce los convenios para las distintas sedes en el país, lo que sí puede agregar es que la Comisión de Ministerio de Educación para la Universidad del Mar, logró establecer un convenio con la Universidad Católica en Talca y ha estado trabajando en Iquique, con la Universidad de Tarapacá, en Antofagasta, con la Universidad de Antofagasta principalmente, en la Quinta Región, con las Universidades de Valparaíso y U.P.L.A., pero no conoce en detalle ese convenio porque incluso hasta hoy no se concreta y según información de prensa de hoy, el convenio con la U.P.L.A., no habría resultado, pero se está trabajando intensamente en ello.

Repreguntada para que diga, si el convenio de movilidad estudiantil, tiene el mismo sentido del programa de reubicación, en el sentido que los alumnos que son movilizados a otra universidad, se les convalida el currículum académico, completo. Responde que no hay diferencias, ya que en la movilidad que se está tratando de obtener a los alumnos se les respetaría el avance académico. En el programa de reubicación, si bien ello fue solicitado, ello

fue evaluado por cada universidad y por ello es que hay alumnos que fueron rebajados a primer año.

Repreguntada para que diga o aclare sus afirmaciones de que no se han aplicado convenios y al efecto diga, si tiene conocimiento de que en la Universidad Católica del Maule se encuentran traspasados la cantidad de un mil doscientos alumnos desde la Universidad del Mar y que es la misma situación que ocurre con otros cuatrocientos alumnos de la sede Maipú de la Universidad del Mar y que han sido movilizados a la Universidad Católica Silva Henríquez de Santiago. Responde que tiene conocimiento de tales movilizaciones, y que ellas fueron obtenidas por la Comisión que señaló y se refería a que en la Quinta Región, esos convenios aún no se han formalizado, ya que están en proceso de afinamiento de detalles.

Repreguntada para que diga, por qué motivo se siguen reubicando a alumnos, si ha declarado que durante el año 2013, el proceso académico se ha mantenido vigente de forma continua. Responde que hay alumnos que aún llegan a solicitar programas para su reubicación, ya que el decreto de cierre estipula una fecha tope febrero de 2015 y con una posible extensión de 18 meses, y no todos los alumnos ha logrado reubicarse y que debido a que por encontrarse por ejemplo en segundo año, no alcanzaría a terminar su carrera.

Repreguntada para que diga, si esa orden de reubicación de los rezagados emana directamente del jefe de la Comisión, don Felipe Santa María, o es una interpretación que la Seremi ha hecho. Responde que la reubicación, de acuerdo a su funcionamiento actual, corresponde a un acto de voluntad propia de cada alumno y acude al Ministerio para solicitar el correspondiente programa y el Sr. Santa María ha dicho, que si un alumno acude a los consejeros para solicitar su programa, deben entregárselo.

Repreguntada para que diga, si la petición de un alumno respecto de un programa de estudio, tiene por objeto el convalidar su carrera en otra universidad para continuar sus estudios en esa, cae bajo los parámetros de reubicación que ha señalado. Responde que sí cae bajo esos parámetros, por lo que el alumno se arriesga a ser evaluado por la nueva universidad y ser reasignado en su año académico.

Repreguntada para que diga, de acuerdo a sus conocimientos y experiencias, si es de común ocurrencia que alumnos de casas de estudios superiores o afines, convaliden voluntariamente en otras casas de estudio sus carreras, para continuar en ella, es decir si conoce de movilidad voluntaria de alumnos de casas superiores de estudios. Responde que anualmente, se produce una movilidad de alumnos universitarios a otra casa de estudios, la cual no es masiva, ya que correspondería a una cantidad de unos diez a quince estudiantes por carrera y casa de estudios. Ello depende de cada caso y disponibilidad.

Repreguntada para que diga, atendidas sus declaraciones, si puede mencionar algunos nombres e identificaciones de alumnos, sostenedores y/o profesores que hayan formalizado reclamos contra la Universidad del Mar. Responde que recuerda la alumna Celeste Salas y a su madre cuyo nombre no recuerda, alumna de enfermería de primer año, ya que la ha atendido muchas veces, no recuerda otros nombres de alumnos, pero son muchos, sin embargo, le consta que todos los alumnos que han atendido, efectivamente lo han sido de la Universidad del Mar, ya que se les ha requerido la correspondiente documentación. La movilidad de los alumnos de la enseñanza superior, cada año, depende de casa de estudios, no del ministerio.

Repreguntada para que diga, si la deuda de los alumnos para con la Universidad del Mar era generada por prestación de servicios educacionales recibidos o correspondía a una deuda ficticia. Responde que por contrato la universidad debía proporcionar un servicio educacional como corresponde al alumno y éste a su vez pagar por dicho servicio de forma mensual y para ello el alumno o su sostenedor, documentaba la deuda de forma anual o semestral. Sin embargo, muchos alumnos protestaban y alegaban que el servicio que la universidad les había prestado no correspondía a lo que se había contratado, respecto la falta de profesores, procesos de calificación o de evaluación, falta de materiales o insumos.

Repreguntada para que diga, si es efectivo que la Universidad del Mar, al encontrarse con situación de deudas o pagos pendientes, por parte de alumnos o su sostenedor, se negaba a entregar la documentación académica que el alumno solicitaba. Responde que sí es efectivo, incluso hubo casos que alumnos estando en pruebas o exámenes, fueron obligados a hacer abandono de la sala, por tener deudas pendientes que nadie calificó como ficticias. Los alumnos decían que no entendían que si habían documentado la deuda, cuya documentación financiera había sido factorizada o traspasada a bancos, se les retenía o no entregaba la documentación académica respectiva. b) A fojas 500, don Niccolo José Stagno Oviedo, ingeniero civil industrial, cédula de identidad N° 13.310.605-7, quien legalmente juramentado, declara:

Al punto número tres de prueba, expone que durante el mes de agosto del año 2013, la División Jurídica del Sernac elevó una solicitud al Departamento de Estudios del Sernac, dependiente de la Dirección Nacional del mismo, repartición en la que trabaja, a fin de realizar el estudio compensatorio para ser acompañado a la demanda colectiva en contra de la Corporación Educacional Universidad del Mar.

La información analizada, consta de los siguientes antecedentes:

1.- Se analizó la presente demanda interpuesta, respecto de los antecedentes expuestos, sus fundamentos y perjuicios señalados.

2.- Adicionalmente se revisó toda la información publicada por el Ministerio de Educación en el Sistema de Información de Educación Superior (SIES), en la página www.mifuturo.cl, entre los cuales se revisaron bases de datos relacionadas con la oferta académica, valores de matrículas y aranceles por carrera en el sistema nacional de educación y bases de datos con estadísticas referentes a ingresos promedio esperados luego del primer año de titulación por carrera y probabilidades de empleabilidad luego del primer año de titulación. La pertinencia de la información antes señalada fue consultada en reuniones posteriores, con funcionarios del Ministerio de Educación, que había formado una comisión especial para abordar el tema de la Universidad del Mar. En estas reuniones y con las bases de datos a las que hace referencia, se determinaron los grupos y subgrupos de alumnos afectados por los temas demandados y los perjuicios asociados a estos grupos y sub grupos.

Indica, que de esta manera, los grupos identificados en el estudio son:

Un grupo de alumnos, que a pesar de los inconvenientes sufridos, decidieron continuar sus estudios en la Universidad del Mar hasta titularse de esta institución, grupo que conforman unos cuatro mil trescientos alumnos aproximadamente.

Un grupo de alumnos que habrían logrado ser re ubicados en otros institutos educacionales

durante el año 2013.

Otro grupo presentó pérdida total del patrimonio académico a causa de la incompatibilidad de los planes de estudio o mallas curriculares de la Universidad del Mar, con los planes de otras universidades o instituciones educacionales técnicas.

Tal es el caso particular de la carrera de medicina, cuyo plan académico, el de la Universidad del Mar, no es compatible con el de ninguna otra universidad en todo el país, lo que significa la pérdida total de los aranceles y matrículas pagadas por estos alumnos, al no poder continuar por falta de convalidación, sus estudios en otros planteles y tampoco poder terminar sus estudios hasta recibirse, en la Universidad del Mar, por la actual situación legal de ésta.

Otro grupo se conforma por alumnos que no habrían continuado sus estudios en la Universidad del Mar y que de acuerdo a lo informado por los funcionarios del Ministerio de Educación, tampoco habrían sido re ubicados en otros planteles, no existiendo mayor información del paradero de estos alumnos.

También hay un sub grupo de alumnos afectados por cláusulas abusivas, en particular, por re negociaciones unilaterales realizadas por la Universidad del Mar, respecto de morosidades correspondientes a aranceles.

Todo lo anterior le consta, ya que desarrolló este estudio y al efecto debió recabar y analizar los respectivos antecedentes.

Repreguntado el testigo, para que aclare qué se entiende por la expresión "patrimonio académico". Responde que se refiere al monto de las matrículas y aranceles pagados efectivamente por los alumnos de cualquier carrera durante sus años de estudio, es decir todos los ramos cursados y aprobados en cada carrera universitaria.

Repreguntado para que diga, si reconoce el "Reporte del Estudio Compensatorio Universidad del Mar" acompañado por esta parte a fs. 483 y en custodia del Tribunal que en este acto se le exhibe e indique si corresponde al que se refirió en su declaración. Diga si el ejemplar exhibido es íntegro, si es veraz y si corresponde al estudio que Ud. Realizó. Responde que sí reconoce el documento que se le exhibe, efectivamente corresponde al que se refirió, este ejemplar es

íntegro, veraz, de su autoría y lo ratifica en este acto. Además, este estudio está firmado y timbrado por el jefe del Depto. de estudios e Inteligencia de Sernac, Sr. Suley Vergara Cancec, con fecha de 27 diciembre de 2013 y en cuyo pie de página constan las siglas de mi nombre, lo que da cuenta de mi autoría del documento.

Contrainterrogado el testigo, para que diga, si este tipo de estudio se ha realizado respecto de otras casas de estudios superiores. Responde que sí se ha realizado y tiene antecedentes al respecto, sin embargo, cada estudio depende de la situación de cada institución y de los eventuales perjuicios, que no necesariamente son los mismos.

Repreguntado para que diga, en base al informe emitido, si tiene conocimiento de la cantidad de convenios académicos que se han aplicado efectivamente. Responde que de acuerdo a las reuniones que ha sostenido con funcionarios del Ministerio de Educación, tiene antecedentes de alumnos que habrían logrado continuar con sus estudios en otros planteles de educación superior, mediante convenio, pero con la condición de conservar o mantener el título

profesional de la Universidad del Mar y no el de la Universidad o instituto con el que se realizó el convenio. A consecuencia de ello, estos alumnos pasan a formar parte del grupo a), señalado en su declaración, con los respectivos perjuicios asociados.

No recuerda la cantidad de alumnos en esta situación, aunque ella fue mencionada en estas reuniones.

Al punto número cuarto del auto de prueba, declara que los perjuicios identificados son los siguientes:

En el caso del grupo a) referido en el punto anterior, indica que se logró identificar que el principal perjuicio corresponde al desmedro del valor del título profesional, frente al mercado laboral en función de los ingresos promedio esperados durante el primer año post titulación. Comparando una situación de ausencia de demandas judiciales con una con presencia de demandas, el desmedro ocasionado para la segunda situación, corresponde a cerca de un cincuenta y cinco por ciento en promedio.

Además, en este caso, se prevé un aumento de meses en búsqueda durante el primer año de post titulación, así como gastos de traslados entre sedes de la misma Universidad del Mar, valorados según la beca Universidad del Mar de la JUNAEB, para estos efectos.

En el caso de los alumnos que habría sido reubicados en otras instituciones (grupo b), se identificó como perjuicio, el retraso académico que surge de las convalidaciones parciales y/o nivelaciones por parte de la institución receptora, más las diferencias de aranceles, según corresponda.

En el caso del grupo c), el principal perjuicio corresponde a la pérdida del patrimonio académico, es decir todos los dineros pagados por el alumno por concepto de matrículas y aranceles, considerados además, los gastos realizados para realizar los estudios, vale decir, gastos de residencia, de alimentación, locomoción, mantención, todo por cada año de estudio cursado. A lo anterior, hay que sumar, el lucro cesante, o sea a la oportunidad de haber trabajado, en vez de haber estudiado, considerando al efecto el ingreso mínimo correspondiente a la suma de \$ 210.000.- mensuales aproximados. En caso del grupo de alumnos d), se identificó como perjuicio, que durante el año 2013, fue un año académicamente perdido y que a causa de la posibilidad de continuar sus estudios durante el año 2014 en alguna otra institución, se identifica como perjuicio adicional, un año de retraso académico y diferencias de aranceles.

Otros perjuicios presentes en cada uno de estos grupos, corresponde a diferentes costos de oportunidad, asociados principalmente a lucro cesante. (grupo b), grupo c) y grupo d)) Con los perjuicios antes señalados se logró desarrollar un modelo matemático de compensación que permita en el futuro determinar el monto de compensación, caso a caso. Estos modelos se explican detalladamente en el informe de mi autoría.

Al no tener los antecedentes caso a caso de cada alumno, se desarrolló una estimación promedio de la compensación según grupo, siendo ésta para el "Grupo a)" una compensación promedio de \$ 5.028.000,- para cada alumno de este grupo.

Para el "Grupo b)", una compensación ascendente a la suma de \$ 4.600.000.- para cada alumno de este grupo.

Para el "Grupo d)", una compensación de \$ 5.550.000,- para cada alumno, o de manera agregada una compensación entre estas tres cifras correspondiente a la suma de \$ 5.060.000.-, en promedio para cada alumno de cualquiera de estos tres grupos.

En el caso del "Grupo c)" y particularmente para los alumnos de la carrera de medicina, la compensación estimada resultó por la suma de \$ 9.320.000.- por cada año de estudio cursado y aprobado y por cada alumno de esta carrera.

En las demás carreras, el monto a compensar, debe ser calculado según el modelo correspondiente previsto en el estudio.

Finalmente y como conclusión del Depto.de Estudios del Sernac, las cifras antes señaladas, son referenciales, por lo que se recomienda considerar las compensaciones caso a caso, de acuerdo a los modelos de compensación desarrollados en el informe, quedando en monto mínimo a compensar sujeto a las cifras promedio antes señaladas y el máximo, a lo que determine el modelo de compensación.

A modo de ejemplo, si la compensación de un alumno en particular resulta inferior a la cifra promedio antes señalada, se compensará la cifra promedio; si al contrario la compensación resulta superior a la cifra promedio, se compensará el monto calculado.

Repreguntado el testigo, para que precise qué antecedentes empleó para determinar el monto de los gastos de traslados, costo de oportunidad, gastos asociados a estudiar (transporte, alimentación, mantención y residencia). Responde que en el caso del traslado, el antecedente corresponde a la beca Universidad del Mar (cubre gastos de traslados o mudanzas entre comunas, ciudades o regiones por montos que van desde \$ 32.000.- hasta \$ 80.000,- mensuales por alumno y por diez meses).

El principal antecedente del costo de oportunidad, corresponde al ingreso mínimo bruto establecido por Ley.

Los antecedentes de los gastos asociados a estudiar, corresponden al valor de las becas JUNAEB por estos conceptos, valor señalado en el informe.

Repreguntado para que diga, si los grupos a), b), c) y d), mencionados en su declaración, corresponden a los grupos 1, 2, 3 y 4 detallados en el informe.

Responde que si, efectivamente, ellos corresponden a los respectivos grupos detallados mayormente en el informe de mi autoría.c) A fojas 557, comparece el testigo, don Antonio Arland Gambaro Ramírez, cédula de identidad N° 16.811.841-4, quien debidamente juramentado, declara:

Que es estudiante de teatro, que está intentando titularse de la Universidad del Mar, que entró a estudiar en el año 2008 y egresó en el año 2012 y que este año es de tesis.

Al punto número dos de prueba, expone, que desde el comienzo de la carrera hubo irregularidades del contrato con él y sus compañeros y toda la escuela, tenían precariedad en instalaciones, que para implementar una carrera de teatro como tal, no contaban con lo más mínimo, ni siquiera tenían una sala de teatro, son cosas que se estuvieron prometiendo y

nunca se cumplieron. Promesas hechas por la directiva de la carrera, no por cualquier persona. Cuando volvieron de vacaciones del primer verano, volviendo a segundo, se les informó que para bien de ellos, les iban a saltar un año y los iban a poner en tercero porque su curso tenía muy pocos alumnos y ellos encontraban que era mejor salir con la generación que tenía más alumnos. Frente a eso, sus compañeros acudieron a Reñaca a quejarse, ya que no permitían esto; y el encargado allá, un director académico, ignoro su nombre, sin querer darnos la razón insistió que era lo mejor, que el teatro era vocación, un año más o menos, a nosotros que éramos talentosos no nos iba a jugar en contra, y como éramos pocos alumnos el plantel de profesores no se alcanzaba a pagar con cuatro alumnos, causa que no me correspondía aceptar, yo pagaba el año de la universidad. Después de hacer el reclamo, nuestros compañeros de tercero tampoco quisieron, por lo que frente a eso tuvo que ceder, nosotros lo amenazamos con demandar y accedió a devolver nuestro segundo año a mí y todo mi curso, pero desde ahí empezó el incumplimiento de la malla curricular ausencia de docentes y la carrera quedó tirada como tal. Desde ahí para adelante no tuvo los docentes de la malla, ya que los mismos docentes comunicaron que se iban por el no pago de sus honorarios, siendo que ellos estaban al día en los pagos, y les comenzaron a dar clases alumnos recién egresados de la carrera y gente que no era docente. Jamás entregaban notas a nadie de la carrera, notas ni programas. Nos cobraban un valor excesivo para retirar los programas, tengo entendido que por Ley nos deben entregar un programa por año, lo cual nunca ocurrió. Jamás se nos avisó de cambio, ni de cierre de la carrera, se fue la directora de la carrera y nunca nos informaron, de hecho nunca nos han avisado el cierre de la carrera, yo lo asumo porque soy el último alumno que queda.

Letras de pago mal emitidas, pagares perdidos, letras perdidas e información académica como notas, que hasta el día de hoy no tengo acceso a ellas, ni yo, ni mis compañeros. Cuando ocurrió la problemática con la Universidad ofrecieron soluciones de cambio y cambiarse de Universidad, ofrecieron ayuda, pero no tenían los programas de la carrera de teatro, fue sorprendente, nunca pensé que la Universidad podría extraviar los programas y eso nos dijeron a mí y mis compañeros al momento de ir a pedirlos. Hubo un momento en que me hicieron llegar unos programas que eran antiguos, más encima tenía severos problemas de redacción, lo que impidió mi traslado a la Universidad de Valparaíso, a raíz de todo lo que he contado, la Directora de la Carrera de Universidad de Valparaíso, rechazo mi incorporación, ya que me dijo que prácticamente había estudiado solo, no me creyó que tenga 4 años de teatro, y si me recibía a mí y mis compañeros tenía que partir desde primero, lo que me dejó con los beneficios del Cae y del traslado, viendo cortado de alas para cambiarme de la Universidad para mí y mis compañeros, no había posibilidad de cambiarse. Como quede sólo en el egreso, yo realicé mi egreso y las salas de ensayo de mi egreso eran en mi casa, la profesora o directora de egreso tomó esta opción, ya que no había infraestructura en la Universidad para hacerlo; en el momento de mi egreso no tenía sede, ni carrera, ni directora de carrera. Se realizó un egreso en cerro Alegre por no tener espacio en la Universidad, un egreso súper poco académico no contó con directiva, ni jurado, ni tampoco algún representante de la Universidad para darle una connotación más académica. Este año realicé un proyecto de titulación con un docente ajeno a mi carrera que claramente no corresponde, ya que no se dió validez a mi titulación. Me gustaría resaltar el tema lo que es perder 4 años de estudio, lo costoso que es estudiar teatro, llevar semestralmente todo el montaje por ramo para llegar a cuarto, no tener carrera, cerrar la carrera sin avisar, y no poder cambiarme por no creerme mis estudios, encontraban que todo era muy poco académico. Sobre los docentes que no eran profesores, reprobamos todo mi curso un examen, eso generó una pérdida importante por un error que a nosotros como alumnos no nos compete. Hasta el día de hoy no se ha hecho entrega de ningún documento y jamás he firmado yo letras bancarias con ningún banco, eso no lo logro

entender, porque nunca me he acercado a ningún banco, tome el crédito con Universidad del Mar, y ahora misteriosamente tengo deudas en un sinfín de bancos.

Repreguntado el testigo para que diga si lo que sucedía en la carrera de Teatro que acaba de relatar, en cuanto a falta de estructura, docentes, se daba en otras carreras: Responde, sí, tengo conocidos en otras carreras, se daba no de forma tan dramática como en teatro, que siendo una de las carreras más caras, era una de las más afectadas. Casi todas las carreras tenían algo raro.

Repreguntado para que diga si le consta que existieron pagares o letras y que fueron cobrados alumnos sin que estos fueran firmados: Responde, sí, como le decía, todos firmaron créditos de la Universidad, el común de la Universidad, tenían letras del Banco de Chile, Santander, etc. Una vez tuve que ir a buscar una letra mía a San Antonio, ese era el reclamo grande en toda la Universidad. Lo otro es que no actualizan el sistema, entonces pagaba y seguía teniendo deuda, no se pusieron de acuerdo los bancos con la Universidad, se les olvidó.

Repreguntado para que diga si sabe aproximadamente cuantos alumnos y/o compañeros hicieron reclamo ante el Sernac u otra institución como el Ministerio de Educación: Responde, el número exacto no lo maneja, pero fueron muchos, miles tuvieron problemas de que no fueron aceptados en otras universidades por programas mal redactados y no existían, pasaron a llevar principios básicos en una educación. No conozco a nadie que no haya tenido problemas con Universidad del Mar, de mis compañeros y generación.

Contrainterrogado el testigo para que diga si entiende la diferencia entre un reclamo de un particular y un estudiante de acuerdo a la pregunta N° 2 de la prueba: Responde, si entiendo la diferencia, tal vez el abogado no entienda que yo a través de mi testimonio estoy haciendo valer el testimonio de todos los alumnos.

Mi situación es la del alumno de derecho, de medicina, de periodismo, y de todas las carreras. Si hubiera querido hacer una demanda civil lo hubiera hecho, estoy tratando de aportar con mi testimonio a la causa colectiva.

Contrainterrogado para que diga, vista la respuesta que acaba de realizarle, si conoce la diferencia entre los reclamos de un particular que pide el Tribunal que se aclare y el reclamo propio de él, como lo ha manifestado acá: Responde, sí, como particular podría haber ido al juzgado civil y hacer una demanda, pero no es el caso, ya que estoy declarando por la demanda colectiva.

Contrainterrogado para que diga, si lo expresado a nombre de los particulares, al parecer, y del suyo propio y de otros estudiantes contesta que esta situación se daba en otras carreras, que precise en que año ocurre y que precise también a que se refiere con algo turbio: Responde, ocurrió desde el año 2008 cuando llegué a estudiar en la carrera y desde ahí nos encontramos con una sede que se estaba desmoronando, nunca se cumplió la malla con la que entramos a la carrera. Me refiero a que algo turbio, era al tratar de buscar soluciones, nadie se hacía responsable de la Universidad en ningún problema, no había un encargado que solucionara estas problemática que eran tan graves, no habían caras visibles frente a ninguna problemática de la universidad.

Contrainterrogado para que diga, si vistas las anomalías que detecto desde el año 2008 en adelante por qué continuó sus estudios en la Universidad del Mar, él y los demás estudiantes:

Responde, principalmente era la única carrera de teatro que ofrecía crédito acá en la región, era un plus para una carrera que es bastante elevada en su costo; y por las mallas, algún chicos se intentaron cambiar pero nunca entregaron los programas, no estaban.

Contrainterrogado para que diga, vista la respuesta anterior que en forma precisa con un sí o no, si su interés en estudiar en la Universidad del Mar, fue por las facilidades económicas que esta casa de estudios le otorgaba: Responde, sí.

Al punto número tres de prueba, declara, todos los que quedamos en cuarto año de la Universidad del Mar, y los que intentamos hacer el traslado, coincidió que la mayoría de la gente que pidió el traslado se encontraba en los últimos años de carrera, esa gente se vio muy afectada porque no los recibieron en las otras universidades y no los convalidaban los ramos, tenía que partir nuevamente de primer año. Frente a esto la deuda se mantenía igual y se seguía cobrando, entonces había un daño, no se solucionaba el problema pero se seguía cobrando.

Repreguntado el testigo para que diga que grupo de alumnos se vio más afectado: teatro, medicina, derecho, enfermería, diseño, ingeniería comercial u otros:

Responde que se vio afectado todo lo que es Ecum que es la escuela de comunicaciones de la universidad, donde está incluida teatro, toda la escuela de medicina, toda el área salud en realidad, no los reciben en ninguna parte, hasta el día de hoy están vagando en una incertidumbre. Todos los alumnos de la Universidad, en ningún lado reciben alumnos de la Universidad del Mar.

Contrainterrogado para que precise en que momento y en qué fecha los alumnos decidieron cambiarse a otra Universidad: Responde, que esto fue cuando en la televisión salió que el Ministerio de Educación tramitaba el traslado para los alumnos de la Universidad del Mar, esto fue porque exigieron el programa y el Ministerio obligó que estos programas fueran entregados. Ellos no entregaban ningún papel si había una pequeña deuda, entonces tenían los papeles estancados, esto fue a finales del año 2012 y el año 2013 completo, las consejeras estuvieron todo el año ocupándose de eso.

Contrainterrogado para que diga, cuando afirma que se seguían cobrando las deudas, era por servicios que habían sido prestados o por servicios educacionales futuros: Los que firmamos créditos, firmamos el año completo, de antemano teníamos que pagar el año que se nos estaba dando. Cuando empezamos con los reclamos, era que lo que se prometió en la malla a nivel académico no estaba siendo cumplido y habiendo firmado ya doce letras.

Contrainterrogado para que diga independiente de la buena o mala calidad del servicio prestado y de acuerdo a la Ley, las obligaciones contraídas personalmente ante cualquier organismo sea público o privado deben ser cumplidas por los firmantes de esos acuerdos, y si conoce caminos legales para reclamar en caso de incumplimiento del prestado: Responde Si, por eso me acerque al Sernac, es lo mismo que aconsejaban las consejeras.

Contrainterrogado para que diga de su aseveración en ningún lado reciben a los alumnos de la Universidad del Mar, si le consta que el ministerio de educación durante el año 2012 presentó un plan de reubicación para los alumnos y que en el año 2013 se cambia a convenios de movilidad estudiantil para dejar a los alumnos con sus mismas carreras, con sus mismas becas, estudiando en otras universidades:

Responde, sí, estaba al tanto de esto, de hecho yo entré en este plan, con ayuda de las consejeras, hice todos los tramites, acudí a las universidad de Valparaíso, donde ellos a raíz de todo lo que comenté, la misma directora académica de la universidad de Valparaíso no me aceptó en la carrera. Sin ir más lejos por petición de las consejeras citaron a una reunión a la directora académica de la Universidad de Valparaíso, para interceder un poco, ya que mi caso era bastante puntual y ella así y todo no accedió. Tengo entendido que la Universidad de Valparaíso, que tenía varias carreras y mallas en común con la Universidad del Mar, solo aceptó dos alumnos por carrera y ninguno le respetó los años de estudio, acá en la región.

Contrainterrogado para que diga, si dentro de su conocimiento o experiencia académica como estudiante, conoce casos de convalidación de estudios en otras universidades y si el rechazo de bajarlos de curso que presenta es normal o es una cosa extraordinaria: Responde, depende, mi mejor amiga se cambió de la carrera de sociología o psicología de la Universidad de Valparaíso a la Universidad Católica, y ella solamente le pidieron hacer los ramos de formación general de la propia Universidad, pero le respetaron sus años de estudio.

Contrainterrogado para que diga si lo anteriormente dicho es la generalidad o simples casos particulares: Responde, el único conocimiento que tengo, es que siendo entre universidades estatales no hay problema, la problemática se da cuando hay universidades particulares, por general nos ponen mucho problema, mayor aun viniendo de la Universidad del Mar, la mayoría de las universidades cuestiona la parte académica.

Contrainterrogado para que diga que cantidad de falsos docentes conoció en la Universidad del Mar: Responde, en general en la Universidad conocí a tres profesores que ni siquiera eran licenciado. Personalmente tomé clases con uno que solo había estudiado teatro en una academia, que no tiene grado académico, y por culpa de él reprobamos un ramo por error del profesor. Además de confesiones de la actual coordinadora, el habría llegado a la escuela por tener buena onda con la directora académica. Esto era común en la Ecum.

Contrainterrogado para que diga si conoce que subgrupo fue afectado de acuerdo a lo que se solicita en el punto 3 de los puntos de prueba: Responde, que la escuela de medicina, también tuvo docentes que eran reales, la ecum, acuicultura y en las escuelas de Quillota siempre habían rumores que habían docentes que nadie se explicaba porque estaban ahí. Sin ir más lejos la directora de la escuela de medicina era una persona que decía ser doctora y no lo era.

Al punto número cuatro de prueba, declara que maneja los montos de mi carrera. Todos los semestres tenemos cierres de semestre y nuestras asignaturas son prácticas. Tengo danza, teatro y voz, que son las tres fuertes. Entonces teníamos que hacer un montaje final por semestre y por asignatura, montaje implica, vestuario, iluminación, escenografía, maquillaje; cosas que siempre corrían por los alumnos, porque la escuela era muy precaria. Todo esto por los 4 años de carrera. Todos los aranceles, insisto la carrera de teatro es súper costosa, la pega principal para nosotros es poder ser pedagogos, y estoy imposibilitado para poder hacer clases ya que se pone en duda mi parte académica, no sé cómo lo voy hacer para limpiar mi título, las mayorías de las asignaturas son prácticas. Por ejemplo para dar una cifra fácilmente por asignatura para finalizar el semestre se gastaban \$250.000.- aproximadamente. Gaste mucho por ser mi egreso muy irregular, fue costado por mí y mi padre, la profesora tutora no se le estaba pagando, por buena onda de ella, los pasajes y eso corrían por mi cuenta, ella venía de Santiago.

Esto fue un general de varias carreras, los profesores de buena onda terminaban procesos académicos siendo que no se les pagaba sus remuneraciones. Como no hay claridad con el tema de las letras, a nuestros padres también los tienen en una problemática, ellos no tienen claridad donde están las letras, porque en la universidad no saben, hay temas que están sin resolver en el tema de las platas, no hay claridad con las letras y pagarés que se firmaron. Haber perdido tanto tiempo, estos 4 años es aún más problemático. Yo no voy a desistir de mi idea de ser actor por lo que quizás tenga que estudiar otros 4 años para tener un título que me sea creíble. Conozco de gente de medicina que perdieron mucho, fueron alumnos que no se les convalidó en otras universidades, ellos eran la carrera más costosa.

Repreguntado para que diga cuanto le significó de pérdida de dinero el incumplimiento contractual de la Universidad en lo referente a su carrera, Responde que anualmente gastó 5 millones fácilmente en la carrera, esto fue 5 años. Ahora en la tesis la cifra es bastante menor.

Repreguntado para que diga si ha escuchado de sus compañeros los montos que ellos habrían perdido por incumplimiento contractual: Responde, similares y más, varios de mis compañeros tenían hijos había una inversión mayor de recursos, Tengo entendido que los chicos de medicina pagaban un arancel mensual de 700 mil pesos. La escuela de comunicaciones es similar la cifra, incluso mayor, y en la carrera de cine y fotografía es un mayor gasto de materiales.

Contrainterrogado para que diga, si a la pregunta si él y su familia han sufrido pérdida económica por incumplimiento contractual; él lo avalúa en cinco millones anuales. Como habla de pérdida si ha recibido sus estudios y está a punto de titularse: Responde: Hablo de pérdida porque soy el único alumno que queda en la carrera de teatro, que es un arte colectivo por excelencia, donde estoy solo, un actor de monólogo, tuve pérdidas porque jamás me he enfrentado a un trabajo real, ni siquiera contaba con un espacio físico para desarrollar la carrera es como cine sin cámara. He tenido una pérdida importante mi trayectoria académica ha sido poco académica y avalúo esos gastos también porque mis viejos no viven acá, hay que pagar arriendo y es un gasto considerable estar acá estudiando.

Contrainterrogado para que diga si al momento de firmar el contrato él o su sostenedor la carrera la cual tomó culminaba con la titulación y si en alguna parte del contrato existe alguna cláusula que le haya prometido que tendría empleo asegurado en el futuro: Responde, por la última parte, porque si no me hubiera metido a una universidad en que me ofreciera trabajo al terminar. A nosotros se nos prometieron bastantes cosas, nuestra escuela en recreo era una casa. No teníamos patio, sala de evacuación, era una casa no más. A nosotros al entrar se nos prometieron, salas de teatro, focos, material, y nunca se cumplieron.

Contrainterrogado para que diga si conoce los perjuicios, el monto de los mismos respecto de un grupo o subgrupo de alumnos, ya que hasta el momento solo ha depuesto respecto a su caso particular y lo que conoce de oídas: Responde, que la realidad de la Ecum es similar, fácilmente hubo una pérdida de entre 5 y 7 millones de pesos anuales, esto es lo puntual. En la carrera de medicina la pérdida es superior, ellos hicieron un reclamo y ahí se expuso que la pérdida anual era de 10 millones de pesos.

Contrainterrogado para que diga si lo que acaba de señalar es extensivo para los subgrupos que calificó anteriormente, que precise sí o no: Responde, no lo sé, lo ignoro.

Al punto número cinco de prueba, declara, es efectivo, si cuando nos intentaron saltar de

curso, pero había que pagar todo igual, nos querían saltar pero igual cobrar el segundo año, y lo poco académico que es esto, lo encuentro gravísimo. Sin ir más lejos, los chicos de Derecho nos ofrecieron ayuda, era absurdo que nos hicieran esto; mucha gente que supo esto quedó bien sorprendida, era algo sin precedentes, cuando fui a hablar con la consejera no me creían, frente a ese puntual hecho yo pongo en duda todo lo que he recibido de la Universidad del Mar, ellos pasaron a llevar con eso la ética de la Universidad. Desde ese momento dejaron de ser confiables. Los docentes que no eran docentes; lo poco académico de mi egreso, frente a mis padres y a la gente que acudió fue rara la sensación pareció la finalización de un taller de teatro y no la carrera de Teatro, no había nadie que lo corroborara.

Repreguntado el testigo para que diga, si se cumplió con lo ofrecido por la Universidad con respecto a la carrera de teatro, malla curricular, infraestructura y docencia: Responde, no.

Repreguntado para que diga si efectivamente se efectuaron por parte de la Universidad los costos relacionados a las presentaciones que debía efectuar el alumno semestralmente: Responde, no, no tenían ni teatro.

Repreguntado para que diga si la universidad cumplió diligentemente el contrato: Responde, no.

Contrainterrogado el testigo para que diga, que entiende por diligentemente, y si reclamo ante los Tribunales por la falta de diligencia: Responde: Que me respeten lo que dice el contrato y que se cumpla lo que me prometieron al momento de matricularme en la carrera, solo eso. No acudí a ningún Tribunal, acudí al Sernac.

Contrainterrogado para que diga en que año de su carrera acudió a reclamar al Sernac: Responde: El año 2012. A finales; y había acudido anteriormente al ministerio durante mi carrera por cosas puntualmente académicas.

Para que precise los reclamos académicos del Ministerio, en qué fecha fueron realizados: Responde; en el 2009, por el tema de querer saltarnos de curso, nos acercamos a pedir asesoría; y en el 2010 también nos acercamos a pedir asesoría por el tema de este profesor que no era docente y que nos hizo repetir un año entero, ahí nos asesoraron.

Contrainterrogado para que diga, si conoce de las respuestas del ministerio de educación respecto de sus reclamos, o si no hubo respuesta, que precise sí o no:

Responde, que por el primer tema nos dijeron que era totalmente ilegal, en ninguna Universidad del mundo se puede, es poco ético y lo encontraron una aberración. En el segundo tema nos recomendaron una denuncia. En el momento que quisimos hacerlo la directiva nos dijo que nos quedáramos así porque o sino cerrarían la carrera, porque éramos 4 alumnos, esa fue siempre la excusa para nuestros requerimientos. En el ministerio nos dijeron que para que un profesor pudiera hacer clases a lo menos debía ser licenciado y frente a eso ellos no entendían porque la universidad reclutaba docentes sin grado académico.

Contrainterrogado para que diga si el Ministerio de Educación sancionó por estos incumplimientos a la universidad: Responde no, porque nosotros solamente pedimos asesoría, la cual llevamos a la Universidad y nos dieron esta respuesta, si no nos dejábamos de molestar la carrera se cerraba.

Contrainterrogada para que diga el testigo, que compareciendo como estudiante interesado en estos autos tiene deudas financieras con la Universidad: No estoy al día, tengo que estar al día para mi título.d) A fojas 573, comparece el testigo, don Felipe Mockridge Araya, cédula de identidad N° 15.064.955, quien debidamente juramentado y legalmente examinado declara:

Que ostenta el cargo de consejero académico en la secretaría ministerial de Educación de Valparaíso desde el 8 de enero del año 2013 al presente y su oficina está ubicada en la Provincial de Educación de Quillota-Petorca.

Al punto número dos de prueba, expone que es efectivo, ya que en más de una oportunidad ha recibido alumnos de la Universidad del Mar, que se han acercado a su puesto de trabajo con distintos fines, ya sea, en asesorías académicas o con el fin de poder solucionar problemas que tienen ellos con la Universidad.

Señala como ejemplo en lo que respecta a la no entrega de documentación académica a los alumnos para poder realizar un cambio institucional desde la Universidad del Mar a otra Universidad acreditada, ante esto se ha gestionado directamente entrega de documentación con el encargado de sede de U. del Mar de Quillota, incluso con el Rector Nacional de la Universidad, hecho que no siempre tuvo efectos positivos. Entre otros reclamos que se recibían se encontraba el desconocimiento del usuario de la Universidad del Mar donde cancelar sus cuotas y hecho que repercutía que tenían que andar de Banco en Banco, visitar distintos bancos para cancelar sus cuotas o en su defecto le llegaba carta por un proceso judicial de alguna entidad bancaria por el no pago de sus cuotas. Además se visualiza claramente una pérdida de información académica de los alumnos, ya que en algunos casos los alumnos no han podido titularse por este hecho y han quedado con sus carreras hasta el día de hoy sin terminar y con la imposibilidad de seguir sus carreras en otra institución.

Repreguntado el testigo para que diga cuantos alumnos y reclamos recibió, y en qué periodo: Responde, que son aproximadamente en el periodo de enero de 2013 cuando asumí el cargo ala fecha, alrededor de 300 alumnos aproximadamente.Entre ellos hay una cantidad de 100 alumnos aproximadamente que se han reubicado de manera efectiva.

Para que precise si sabe de qué manera se ha llevado el proceso de cierre de las distintas carreras de la Universidad del Mar: En un comienzo cuando se desarrolla lo concerniente al juicio de la Universidad del Mar los alumnos comenzaron a congelar sus carreras en la institución o simplemente comenzaron a reubicarse de manera personal, sin intervención del ministerio, esto trajo por lo menos una baja en la matricula que ha resultado difícil para la Universidad del Mar poder sustentar las distintas carreras ya desarrollado el proceso del juicio de la Universidad del Mar los alumnos comenzaron a reubicarse con asesorías del ministerio hecho que ocurre hasta la fecha.

Repreguntado para que diga desde cuando comenzaron a ocurrir las irregularidades por parte de la Universidad del Mar que ha señalado: Responde, si bien yo me encuentro en posesión de mi puesto de trabajo desde el mes de enero del año 2013, los alumnos comienzan a reubicarse de institución de manera autónoma y por la razón de los fraudes en los que incurrió la Universidad del Mar, los alumnos comenzaron a reubicarse entre los meses de julio / agosto del año 2012, y en su defecto también algunos congelaron sus carreras en esa institución, eso según los alumnos que yo he atendido.

Repreguntado para que diga si tiene conocimiento de otros alumnos u otros reclamos que se

refieran a lo que anteriormente dijo. Responde: hay alumnos a los cuales he atendido ya sea personalmente o vía telefónica como también vía correo electrónico de la sede de Viña del Mar, como también de La Serena. Esto con el fin de que los alumnos al no encontrar las respuestas que le satisfagan a ellos mismos han dado conmigo en busca de soluciones y que corresponden en su mayoría a las carreras del área de la salud. Al presente, hay incluso alumnos que según sus condiciones socioeconómicas no han podido encontrar Universidad acorde a sus necesidades y en otros casos como decía anteriormente debido a la pérdida de documentación.

Repreguntado para que diga el testigo, que respecto a los alumnos que fueron reubicados, cuales o cual fue la situación o condición académica en la que quedaron: Responde, los alumnos fueron reubicados en distintas Universidades de la Región, o incluso en otras regiones, en su condición académica, su mayoría tuvieron un desmedro en su avance curricular de al menos un año en sus nuevas instituciones.

Repreguntado para que diga aproximadamente cuantos alumnos no pudieron ser reubicados: Responde, según los alumnos que se han atendido conmigo debe ser una cantidad cercana a unos 200 alumnos, que por distintas razones no pudieron ser reubicados, entre ellas su condición geográfica en la cual viven, ya que la sede de Quillota de la Universidad del Mar, contaba con alumnos que se domicilian en la comuna como Petorca, Cabildo; por lo que era muy difícil que por razones de estudio viajaran diariamente a Viña del Mar o Valparaíso, ya que, también afectaba sus finanzas personales, incluso si ellos obtenían las beca entregadas por el Ministerio.

Repreguntado para que diga si sabe de otros casos de alumnos de otros lugares en que les haya pasado lo mismo: Responde, de manera específica no sé de casos de más alumnos, sin embargo es de conocimiento público que esta realidad se vive por ejemplo en la sede de San Fernando de la Universidad del Mar, aunque el problema estructural, el Ministerio de Educación en esa sede está solucionando por medio de convenios con otras Universidades.

Repreguntado para que diga si las irregularidades de la Universidad del Mar continúan hasta el día de hoy: Responde, hasta el día de hoy hay casos en los que respecto a la pérdida de información académica, como es el caso de una alumna que egreso cercano al 2008 o 2010, no recuerdo bien, y que por deudas contraídas con la Universidad no pudo desarrollar su tesis, esta alumna pertenece a la carrera de criminalística, la alumna a mitad de año me visitó con el fin de intentar encontrar respuesta y solucionar el problema acontecido, hasta el día de hoy la información y lo que le dicen en la sede de Reñaca es que sus expedientes académicos todavía no los encuentran a pesar de que ella hoy en día cuenta con los medios para regularizar su situación económica con la Universidad y poder dar su tesis, a la alumna le ha traído problemas debido a que no ha podido postular a ningún tipo de trabajo en su área y tampoco ha podido reubicarse, ya que sin sus expedientes académicos tendría que estudiar una nueva carrera. Por otro lado, un alumno de la carrera de agronomía está solicitando su diploma de título desde el año 2010 y hasta el día de hoy no ha tenido respuesta ni solución al caso. Otros casos se dan que los alumnos no tienen la condición económica para poder cancelar lo que la Universidad les pide para poder titularse, ya que por lo bajo en algunos casos deben cancelar de manera inicial cantidades que bordean entre los 300 a los 600 mil pesos en otros casos. Ante esto, en algunos casos la Universidad ha flexibilizado su postura de dar facilidades de pago, en otras simplemente no ha habido solución.

Contrainterrogado para que diga, si sabe de qué manera se ha llevado el proceso de cierre de

las distintas carreras: Responde, los alumnos comenzaron congelar sus carreras de manera autónoma cuando esto comenzó a mitad de año de 2012, y aquellos que no congelaron obstaron por cambiarse también de manera autónoma a otra institución acreditada, posteriormente una vez desarrollado el proceso con la ayuda del ministerio los alumnos fueron reubicándose en otras instituciones de educación superior acreditadas, ya sea de la región, o en otras regiones. Con este hecho las carreras que se fueron debilitando poco a poco se fueron cerrando.

Contrainterrogado para que diga respecto del traslado de la sede de Reñaca a Recreo y el posterior cierre de ambas sedes, se le informa a los alumnos y de qué forma: Responde, no tengo registro alguno, ya que yo trabajo en la sede de Quillota, por lo tanto no me referiré a los casos de Reñaca y Recreo, de estas sedes solo he atendido algunos alumnos, ayudándolos en su proceso de reubicación.

Contrainterrogado para que diga si conoce el decreto de cierre de la Universidad del Mar: Responde, si lo conozco, en términos macros establece el cierre al 28 de febrero del año 2015 con un tiempo de aproximadamente 6 meses a un año de flexibilidad en caso de que sea necesario. No me recuerdo fecha de dictación del decreto.

Contrainterrogado para que diga, si de lo que conoce del decreto se encuentra establecido la reubicación de los alumnos de la Universidad del Mar:

Responde, la verdad que en estos momentos no me recuerdo si está establecido en el mismo decreto.

Contrainterrogado para que diga si conoce el estado actual de la Universidad, tanto en sede académica, administrativa y económica: Responde, al respecto en la sede de Quillota cercano al mes de junio de 2013 la Universidad nos bloqueó todo tipo de información, ya sea académica, financiera o administrativa. Antes de eso, la sede de Quillota contaba con cercano a 250 alumnos, contaba con problemas para cancelar los sueldos de los profesores y en algunos casos sobrepasaba el año y no solo de los profesores, sino que también del personal administrativo y paradocente, por lo tanto, hay que destacar al personal de la Universidad que realizaba sus funciones a pesar del no pago de sus sueldos.

Contrainterrogado para que diga si el proceso académico de la Universidad o prestación de los servicios educacionales a lo largo del país, como en su zona durante el año pasado se siguió otorgando de manera continua y si sabe el cuantos alumnos permanecen en clases en la actualidad en Chile y en su zona: Responde, durante el año pasado solo algunas carreras siguieron impartiendo las respectivas clases esto por lo menos hasta el mes de junio aproximadamente que la universidad había bloqueado todo tipo de información al respecto. Había fusión de algunas carreras, en donde por ejemplo el caso de contador auditor sede Quillota que tenía dos alumnos aproximadamente tenía clases con la carrera de ingeniería en administración. A nivel nacional, sé que en muchas sedes ocurrían hechos similares y, en cuanto al número de alumnos a nivel nacional, tengo la claridad solamente la información pública maneja que es cercana a los 4 mil alumnos aproximadamente. Si en otras sedes las clases siguen desarrollándose en el presente, es debido a los convenios que ha suscrito el Ministerio de Educación con otras Universidades, como es el caso de la Sede de San Fernando y las sedes en la Región del Maule, como también en la sede de Maipú.

Contrainterrogado para que diga si los programas de reubicación sigue en marcha

efectivamente: Responde, siguen en marcha efectivamente e incluso se ha ido en las mejoras para los beneficios de los alumnos que provienen de la Universidad del Mar, por medio de becas que cubren el arancel referencial de las carreras en instituciones debidamente acreditadas como también becas impartidas por la Junaeb, que cubren gastos varios con una disposición libre de dinero reguladas según la distancia entre la sede de la Universidad del Mar y la Universidad en la cual se han reubicado.

Contrainterrogado para que diga si tiene conocimiento de la existencia de alumnos rezagados de la reubicación: Responde, al año 2013 hay alumnos que no han podido reubicarse que forman parte de las carreras del área de la salud, esto debido a que en muchas instituciones de educación superior le han cerrado las puertas haciendo alusión a la calidad de las mallas académicas que de ahí provienen. Al año 2014, no tengo conocimiento si estos alumnos han logrado reubicarse a excepción de casos específicos que yo he reubicado y que han sido una cantidad mínima y que corresponden al caso de la carrera de enfermería.

Contrainterrogado para que diga si respecto a estos alumnos rezagados, tiene conocimiento que el Ministerio de Educación haya dispuesto medidas al respecto:

Responde, solo precisar que el ministerio de educación ha celebrado convenios con el ministerio de salud para dejar a disposición los campos clínicos para los alumnos del área de la salud, ya que era una de las grandes trabas que se estaban desarrollando.

Contrainterrogado para que diga si conoce de casos de movilidad voluntaria de alumnos de casas superiores de estudio: Responde, no puedo precisar ni individualizar, pero si los hay.

Al punto de prueba número cuatro, declara: básicamente el endeudamiento de los alumnos en la Universidad del Mar, como también en distintas entidades bancarias a nombre de la Universidad del Mar, ya que muchos alumnos al comienzo del proceso el año 2012, a mitad de año dejaron de cancelar sus cuotas mensuales por la inestabilidad institucional que los alumnos percibían, una vez que se comienza a desarrollar y confirmar todo el proceso, los alumnos para poder solicitar su documentación académica para reubicar en otra institución debían cancelar todos los montos adeudados, de lo contrario la institución negaba la documentación propia de los alumnos. Esto, impedía la continuidad de estudio de los mismos, en algunos casos cartas de cobranza bancaria o inclusión en el sistema DICOM. Los montos no los tengo claro son todos distintos.

Repreguntado el testigo para que diga cuantos fueron los alumnos que sufrieron esos perjuicios: Responde, la cantidad exacta no la tengo clara, pero ese hecho se desarrolló en muchos casos.

Repreguntado para que diga si los alumnos que sufrieron los perjuicios que señala corresponden a las mismas carreras o bien a todas las carreras que ofrecía la universidad, de ser distintas que las nombre: Responde, esto ocurrió en la mayoría de las carreras, son casos personales; uno que me recuerdo es en Trabajo social, parvulario hay varios casos, entre otros.

Repreguntado para que diga, si de los alumnos que atendió él, le explicaron con detalle cada uno de los perjuicios que él indica: Responde, si, los alumnos al momento de solicitar mi asesoría explicaban con detalle su situación, a medida que el tiempo y el proceso se fue desarrollando el ministerio por medio del síndico de quiebra pudo tener alguna injerencia,

quizás mínima y muchos casos con respecto a la entrega de documentos se solucionaron, ya que la información académica en su mayoría fue entregada al Ministerio, lo que permitió que el segundo semestre del año 2013 varios alumnos se reubicaran, que cursando el primer y segundo semestre 2013 varios alumnos se reubicaron.

Repreguntado, para que precise los perjuicios sufridos por aquellos alumnos que no pudieron ser reubicados: Responde, a finales del año 2013 los alumnos en su mayoría pertenecen al área de la salud, y en estos casos muchos al día de hoy no han conseguido carreras y si la han conseguido no he tenido conocimiento de esos casos, ya que lo han hecho de manera personal y no me han notificado.

Repreguntado para que diga el perjuicio que sufrieron aquellos alumnos cuyas letras de pago que habían sido entregadas a la universidad no se devolvieron:

Responde, casos específicos no cuento con ellos, sin embargo si hay casos en donde los alumnos han contratado un servicio con la Universidad del Mar, ha tenido que ir a cancelar sus cuotas a entidades bancarias y en caso de no cancelar al día eran notificados por esta entidad bancaria o incluidos en el sistema Dicom por estas mismas entidades.

Contrainterrogado para que diga, si en virtud de su cargo maneja alguna base de cálculo para la evaluación de los perjuicios: Responde, ninguno, solo la creación de base de datos de iniciativa voluntaria con el registro y datos de contacto de los alumnos además de información correspondiente a la oferta académica de las demás universidades para la correcta asesoría de los alumnos, es por eso que no maneja ningún tipo de valores de los alumnos y sus deudas.

Al punto número cinco de prueba, declara: Dentro de lo poco que conozco solo puedo avocarme a la venta de contratos de manera unilateral de la Universidad hacia entidades bancarias.

Repreguntado para que diga, si lo ofrecido por la Universidad a los alumnos una vez que ingresaron era efectivo: Responde, no tengo conocimiento de un cambio de malla curricular o modificación de esta sin anterior consulta a los alumnos, efectivamente se le entregaban créditos, cual modalidad consistía en cancelar por medio de cuotas mensuales un año académico en el plazo de dos años.

Repreguntado para que diga, si la Universidad del Mar informó debidamente y a tiempo a los alumnos sobre el cierre de esta: Responde, no tengo conocimiento de que esto se haya realizado de manera oficial, sin embargo a modo de rumores de pasillo, los alumnos se iban enterando de los distintos procesos o cierre de las distintas carreras.

Repreguntado para que diga desde cuando surgieron o tiene conocimiento de las irregularidades que cometió la Universidad del Mar: Responde, desde aproximadamente agosto de 2012, cuando comenzó a saberse de manera pública todo el proceso. Y de manera detallada, caso a caso, a medida que los alumnos al momento ya de estar en mi puesto de trabajo me iban notificando.

Repreguntado para que precise de forma detallada respecto a qué tipo de irregularidades le iban informando los alumnos respecto a la Universidad: Responde, venta o entrega de los distintos convenios o contratos celebrados entre la Universidad del Mar y los alumnos a entidades bancarias, ya que ellos les llegaban cobros de distintos bancos y no de la

universidad propiamente tal, la no entrega de información académica propia de los alumnos en caso de adeudar cuotas mensuales a la institución o al banco. Como también el prescindir de la presencia de alumnos en sus salas de clases o la prohibición de dar exámenes académicos en caso de estar adeudando cuotas mensuales a la Universidad del Mar.

Repreguntado para que diga si las clases o las cátedras a las que asisten los alumnos en el periodo en que regularmente antes habría en la Universidad, se desarrollaban estas en forma normal: Responde, desde abril 2013 en adelante se desarrollaban de manera normal, a pesar del bajo número de matrículas que la Universidad tenía, y a pesar del no pago de los sueldos tanto de profesores como de personal administrativo y paradocente.

Contrainterrogado para que diga cuál era el procedimiento que él seguía una vez que era notificado de estas irregularidades por parte de los alumnos: Responde, de manera inicial una entrevista con los alumnos, en el mejor caso de manera presencial, de lo contrario, si las condiciones geográficas no lo permitieron, esto se desarrollaba vía correo electrónico. En caso de las irregularidades, no entrega de documentación, se establecía contacto con el encargado de sede de la Universidad del Mar, el señor Leonardo Reinoso para una eventual entrega de la documentación correspondiente, en caso de que fuera negativo, sea la razón que sea se intentaba contactar con los casos específicos mediante correo electrónico al rector nacional de la universidad, el señor Patricio Galleguillos, con el fin de encontrar alguna solución. En el caso de cartas judiciales o de notificaciones de Dicom por parte de entidades bancarias a los alumnos se les remitía a las distintas oficinas del Sernac. e) A fs.580, comparece la testigo, doña Ximena Patricia Donoso Reinoso, cédula de identidad N°14.408.357-1, quien debidamente juramentada y legalmente examinada, declara:

Al punto número dos de prueba, declara que efectivamente ingresaron reclamos a través del sistema Window del Sernac desde julio de 2012 y nosotros tuvimos que empezar a ver la cantidad de reclamos que empiezan a llegar muy rápidamente a nuestra plataforma, por ende se tuvo que ingresar una mediación colectiva en contra de la Universidad del Mar, cuya condición es que hay en el sistema 51 casos como mínimo, y al ver que esto no tuvo resultados positivos en septiembre de 2012 se dió inicio al juicio colectivo en contra de la Universidad.

Los principales reclamos que presentaban los alumnos eran por negligencia en la prestación de servicios, incumplimiento de las condiciones contractuales del sistema de educación superior, falta de clases, la infraestructura no cumplía con lo ofrecido, ni tampoco los que iban a egresar tenían sus prácticas profesionales.

Esa eran las principales causas que reclamaban los alumnos y al crearse el juicio colectivo el abogado regional con la administradora de plataforma tenían que ver cada caso que ingresaba al sistema para ver si correspondían asociarlos al juicio colectivo; hoy en día existen en nuestro sistema alrededor de 1400 casos más o menos.

Repreguntada la testigo para que diga aproximadamente desde cuándo y hasta cuando ingresaron dichos reclamos, responde que comenzaron el 25 de julio de 2012 y durante todo el 2013.

Trigésimo segundo: Que, la controversia suscitada en autos radica, principalmente, en determinar, en primer lugar, la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de prestación de servicios educacionales que ha suscrito la Universidad del Mar con sus respectivos

consumidores (alumnos); en segundo lugar, la existencia de incumplimientos a los referidos contratos de prestación de servicios; y en último término, si la demandada ha incurrido en infracciones a la luz de las disposiciones contenidas en la Ley 19.496.

Trigésimo tercero: Que, las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, tienen por objeto regular las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Al efecto, cabe señalar, que en el caso de marras, concurren las calidades de consumidor y proveedor, conforme a las definiciones otorgadas por la Ley citada, en tantos los estudiantes o alumnos de la universidad, poseen la calidad de consumidores, desde el momento que estos 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 por otro lado, la demandada se constituye como 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.

Trigésimo cuarto: Que, sobre la materia, cabe señalar que el artículo 2º de la Ley 19.496 dispone, "(.) Quedan sujetos a las disposiciones de esta Ley: d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18 , 24 , 26 , 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta Ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta Ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación.(.)".

Al respecto, la norma citada impone la obligación de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación; y, en este orden de ideas, el legislador hace expresamente aplicable las disposiciones de la referida Ley a las Universidades, cuyo es, precisamente, el caso de la demandada, limitando su aplicación a ciertas y determinadas materias.

En consecuencia, la Ley del Ramo, resulta aplicable sólo en cuanto a las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión; información y publicidad; promociones y ofertas; el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado; las sanciones a las infracciones de la Ley; el plazo de prescripción de la acción infraccional, la aplicación de reajuste sobre las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta Ley; y las materias relativas a cobranzas extrajudiciales. Sin embargo, el legislador en el inciso segundo del literal d) del artículo segundo amplía el ámbito de aplicación de la Ley a los "incumplimientos contractuales en materia educacional", desde el momento que establece la obligación de "dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación".

Trigésimo quinto: Que conforme a lo expuesto, y siendo aplicable a la controversia de autos la

Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para resolver el asunto y determinar la responsabilidad infraccional de la demandada, es necesario analizar las cláusulas cuya abusividad ha sido alegada, en conformidad a los artículos 3 letra a), b) y e); 4; 16 letras a), c), d), e), f) y g); 23 y 37 de la Ley N° 19.496, para luego analizar las restantes infracciones que vulnerarían los artículos 12 y 23 inciso 1°, en relación con el artículo 2° d) inciso 2° de la referida Ley.

Trigésimo sexto: Que, primeramente, la demandante alega la abusividad de ciertas cláusulas contenidas en el contrato singularizado con el literal A "Contrato de Prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N° 35915", específicamente, de las cláusulas primera; segunda; tercera; cuarta; sexta; octava; décima; undécima; duodécima, décimo séptima y décimo octava.

Seguidamente, del contrato singularizado con el literal B "Contrato de Prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N° 3815", alega la abusividad de las cláusulas; segunda; octava; décima; décima segunda y décimo séptima.

Finalmente, del contrato signado con el literal C "Contrato de Crédito Directo Universidad del Mar para Financiamiento de Estudios Superiores, Poder y Mandato Especial Delegable e Irrevocable", alega la nulidad del encabezado y la cláusula cuarta.

Trigésimo séptimo: Que, se ha definido por la doctrina, que las cláusulas abusivas, corresponden a aquellas impuestas unilateralmente por el empresario y que perjudiquen a la otra parte o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio de los consumidores y usuarios.

También se ha sostenido que son abusivas -y que merecen ser revisadas por los tribunales- aquellas que colocan a la otra parte a merced del empresario predisponente o aquellas que favorecen desmedidamente o notoriamente a una de las partes en perjuicio de la otra y con transgresión al mandato de buena fe, o como aquellas que configuren en el contrato una posición de claro desequilibrio entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores y cualquier violación a una obligación de actuar de buena fe.

En este sentido, la existencia de estas cláusulas se produce esencialmente en contratos de adhesión, en donde existe ausencia de negociación de las cláusulas y una evidente restricción a la autonomía de la voluntad de, al menos, una de las partes contratantes; y por tanto, cualquier cláusula que tenga por objeto exonerar, atenuar, limitar la responsabilidad del proveedor, o que acepte la renuncia de derechos por parte del consumidor, como por ejemplo al resarcimiento, o que permitan la modificación unilateral del contrato, o que establezca la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, o que en definitiva imponga en exceso sus intereses por sobre los de la parte más débil, vulnerando en consecuencia las normas, derechos y principios protectores de los consumidores, deben ser declaradas nulas y de ningún valor, por encontrarse en el presupuesto fáctico de abuso que contempla el legislador.-

Trigésimo octavo: Que, el artículo 16 de la Ley 19.496, contenido en el Párrafo 4°, denominado "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión"; previene que "No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a.- Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el

contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las Leyes contemplen.

b.- Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c.- Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d.- Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e.- Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;

f.- Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y

g.- En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

Trigésimo Noveno: Que, teniendo presente la disposición legal citada precedentemente, corresponde -primeramente- revisar las cláusulas del Contrato de Prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N° 35915; de acuerdo a lo siguiente:

1.-) Cláusula primero: Por el presente instrumento, la "UNIVERSIDAD" se obliga a prestar al alumno los servicios de docencia, los que podrán ser otorgados en modalidad presencial, a distancia o a través de la interacción electrónica sincrónica o asincrónica, durante el año 2012 y cuya extensión estará determinada por la reglamentación interna de la Universidad, en virtud del correspondiente Plan de Estudios de la carrera de Psicología, en jornada Vespertino en la que se matricula el alumno. Los referidos servicios de docencia serán prestados por la Universidad en cualquiera de sus campus y/o además establecimientos anexos que unilateralmente determine la Universidad o a través de su entorno virtual desde la sede central o desde cualesquiera de las sedes, campus o establecimientos anexos en los cuales presta sus servicios la "UNIVERSIDAD".

Los servicios educacionales referidos se otorgarán en los horarios que unilateralmente determine la Universidad, los que estarán dispuesto en dos jornadas: a) Diurna: Que se desarrolla entre Lunes y Viernes entre las 08:00 y 18:30 horas y sábado entre las 08:00 a 19:00 horas.- b) vespertina: Que se desarrolla entre Lunes y Viernes entre las 19:00 y 23:30 horas y Sábado entre las 08:00 a 19:00 horas.- La demandante alega, a este respecto, que la referida cláusula es abusiva, dado que la propia demandada se arrogaría, a través del contrato,

la atribución de modificar arbitrariamente el servicio contratado, en el sentido de habilitarla para prestar sus servicios de docencia, al señalar "en cualquiera de sus campus y/o demás establecimientos anexos que unilateralmente determine o a través de su entorno virtual desde la sede central o desde cualesquiera de las sedes, campus o establecimientos anexos en los cuales presta sus servicios", sin establecer limitaciones razonables o parámetros objetivos que faculten este cambio.

Ahora bien, del análisis de la cláusula precedentemente transcrita, es posible dar por establecido que es efectivo que ella se encuentra redactada en términos que la hacen ser abusiva, de la forma señalada por la demandante, toda vez que la Universidad se atribuye la facultad de poder entregar el servicio educacional contratado de una forma distinta a la que originalmente se pactó en el contrato en cuestión.

Efectivamente, es posible señalar que la cláusula forma parte de un contrato de prestación de servicios educacionales de la carrera de psicología en régimen vespertino, celebrado en la ciudad de La Serena. Así, la abusividad deviene de arrogarse unilateralmente esta facultad, quedando a la absoluta disposición del proveedor, la determinación de la forma y lugar en que se impartirán los servicios de docencia, sin prevenir las causas que podrían dar lugar a la elección de una u otra forma del servicio, pudiéndose llegar al injusto de que un número importante de asignaturas se impartan de manera virtual, en circunstancias, que la modalidad contratada en un principio, corresponde a un régimen presencial vespertino, vulnerando lo prevenido en el artículo 16 letra a) de la Ley 19.496; o que la Universidad determine, unilateralmente, que los servicios educacionales sean prestados en una ciudad, comuna o región, distinta de aquella en que se matricula el alumno, como sería el caso que la matrícula fuera para una carrera en la ciudad de La Serena y la Universidad determinara, sin mayor fundamentación, porque no existe obligación de hacerlo, que las clases serían impartidas en la ciudad de Viña del Mar.- El abuso, entonces, viene dada no sólo por la ausencia de fundamentación en la decisión de cambiar la forma en que se prestarán los servicios educacionales por parte de la Universidad denunciada; sino también, porque el ejercicio unilateral de las facultades que se arroga la Universidad, podría derivar en una situación evidentemente perjudicial para el contratante que, en una posición inferior, no estuvo en condiciones de negociar o discutir la forma y lugar en que se prestarían los servicios educacionales, aún cuando la decisión unilateral de la Universidad le podría generar numerosos perjuicios no deseados por su parte.-

Por todas las razones expuestas precedentemente, es que la cláusula en comento ha de ser declarada como abusiva y, consecuentemente, nula.- 2.-) Cláusula segundo: Por su parte el Alumno tiene derecho a los servicios de docencia, sean presenciales o a través de interacción electrónica sincrónica o asincrónica, correspondientes al Plan de Estudio de la carrera en que se matricula y de acuerdo a la determinación unilateral que adopte la Universidad.

En virtud de lo anterior, el alumno declara conocer y aceptar expresamente las condiciones y modalidades de otorgamiento de los servicios docentes de cada asignatura del Plan de Estudios.

Se deja expresa constancia que el presente Contrato de Servicios Educacionales se encuentra sujeto a la condición esencial de la apertura de la carrera respectiva por parte de la Universidad del Mar, la decisión de no impartir en el año académico será facultad exclusiva de la Universidad de acuerdo a su solo arbitrio, circunstancia que el alumno declara conocer y aceptar expresamente, renunciando a cualquier acción legal que pudiese ejercer por dicha

circunstancia, que en ningún caso podrá estimarse como incumplimiento contractual de la Universidad del Mar. En razón de lo anterior, el presente contrato se entenderá terminado de pleno derecho mediante la simple comunicación que la Universidad del Mar efectúe al alumno respecto a la no apertura de la carrera respectiva, quedando solo obligada a la total restitución de los valores pagados por el alumno hasta la fecha. En virtud de lo anterior, las partes acuerdan que la no apertura de la carrera y/o del curso, en razón de no haberse alcanzado el número mínimo de alumnos o en general por cualquier causa o motivo interno de la Universidad, constituye una circunstancia no imputable a las partes, por la cual no implicará responsabilidad legal ni reparatoria ni indemnizatoria de ninguna especie para la Universidad. Sin perjuicio de lo anterior, en el evento de la no apertura de la carrera y/o curso respectivo, la Universidad procederá a la devolución de los valores que el alumno eventualmente haya pagado, sin reajustes, intereses ni recargos de ninguna naturaleza, renunciando el alumno a toda acción civil, penal o de cualquier naturaleza tendiente a reclamar indemnizaciones de perjuicios, multas o penas derivadas de la no apertura de carrera o curso respectivo. La Universidad tendrá un plazo de hasta 15 días de antelación al inicio del año académico para comunicar la no apertura de la carrera.

La Universidad se reserva la facultad de alterar sus actuales programas de estudio en dicha carrera, en el caso que a sus autoridades académicas lo estimaran conveniente, o así lo exigiere la autoridad pública educacional correspondiente, manifestando desde ya el alumno su aceptación con dichas modificaciones. Del mismo modo la Universidad queda facultada para modificar en forma unilateral la modalidad de otorgamiento de las asignaturas del Plan de Estudios de la carrera en la que se matricula el Alumno. La Universidad no se obliga en modo alguno a obtener para el alumno la realización de su práctica profesional requerida por el currículo académico ni a financiar los gastos que ellos signifiquen, siendo ambas obligaciones de cargo y responsabilidad exclusiva del alumno.

Al efecto, la demandante sostiene que dicha cláusula es abusiva al otorgar a la demandada la facultad de poder dejar sin efecto -o modificar a su solo arbitrio- el contrato; o suspender unilateralmente su ejecución, infringiendo el artículo 16 letra a).

Pues bien. De la lectura de la cláusula segunda del contrato N° 35915, fluye que la demandada se atribuye la facultad de poder dejar sin efecto el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, nuevamente, sin expresión de causa alguna.- La sola redacción de la referida cláusula, da cuenta de esta prerrogativa auto otorgada por la demandada.

Así las cosas, es posible advertir una serie de abusos en la cláusula segunda citada.

En primer lugar, el proveedor sujeta el otorgamiento del servicio educacional contratado a una condición, cual es, simplemente la decisión de la casa de estudios de impartir el año académico, lo que queda entregado al solo arbitrio de la Universidad, no siendo necesaria expresión de causa alguna.

Precisamente, el legislador sanciona el hecho de otorgar a una de las partes la facultad de modificar o suspender unilateralmente a su solo arbitrio el contrato o su ejecución, sin que sea necesario que se haya verificado la aplicación o el suceso en que consiste la hipótesis en comento, para su declaración.

En segundo lugar, la cláusula es abusiva al condicionar el otorgamiento del servicio educacional a alcanzar el número mínimo de alumnos, o en general, por cualquier causa o

motivo interno de la Universidad. En atención al grado diligencia y profesionalidad que le es exigible al proveedor, en relación al servicio que presta, éste debe adoptar todas las medidas necesarias a fin de velar por la factibilidad de la carrera ofrecida, sin que sea posible traspasar los riesgos a la parte más débil de la relación contractual y, menos, fundamentar su decisión de impartir o no el servicio académico contratado -a modo ejemplar- en un aspecto meramente económico o financiero, sin establecer de forma precisa las condiciones para tomar dicha decisión, preponderando sus intereses por sobre los de los usuarios o consumidores.- En tercer lugar, la citada cláusula contiene disposiciones que importarían una limitación absoluta de responsabilidad, privando a los consumidores de su derecho a resarcimiento. Sobre este particular, es preciso señalar que de acuerdo al artículo 4° de la Ley del Ramo, los derechos consagrados en dicho cuerpo legal son irrenunciables anticipadamente; y, de acuerdo al artículo 3° b) de la misma Ley, se reconoce el derecho a la debida indemnización de los daños materiales y morales. Así, la cláusula en análisis, resulta ser abusiva en razón de infringir el literal e) del artículo 16, toda vez que, la demandada limita absolutamente su responsabilidad, llegando al injusto de privar al consumidor de su derecho a resarcimiento, razón por la cual, esta cláusula no puede producir efecto alguno.

En cuarto lugar, la cláusula atenta, además, contra el principio de buena fe y el equilibrio de las prestaciones, desde el momento en que la devolución de los dineros pagados por los consumidores, se devolvería sin reajustes ni intereses de ningún tipo, lo que resulta abusivo y contrario a la buena fe que debe regir en materia contractual, atendida la finalidad del contrato. El hecho que el proveedor -además de no cumplir con el servicio contratado- establezca unilateralmente un plazo para la devolución de los dineros pagados y que éstos no sean devueltos reajustados y sin interés, constituye un claro caso de enriquecimiento sin causa, para el caso que se configurara la hipótesis en comento.-

Asimismo, resulta contrario a la buena fe, que el proveedor establezca unilateralmente un plazo de 15 días para informar la no apertura de una carrera, por cuanto se podría llegar al absurdo de informar esta situación una vez que ya no existen matriculas en otras Universidades, lo que por cierto, irrogaría un perjuicio para el potencial afectado. A mayor abundamiento, el proveedor tampoco indica el medio o forma en que se efectuaría dicha comunicación, quedando, en definitiva, al mero arbitrio de la Universidad el medio de información utilizado para dar el aviso pertinente.

En quinto lugar, la cláusula es abusiva, por cuanto otorga a la demandada la facultad de poder modificar a su solo arbitrio la modalidad de otorgamiento de las asignaturas del plan de estudios. Es decir, el proveedor podría modificar si la carrera se otorga en régimen diurno o vespertino, o presencial u online. Sobre este punto, la propia Ley del Consumidor faculta a las instituciones de educación superior a modificar las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes; sin embargo, la misma impone dos limitaciones, a saber: que ello no implique una alteración sustancial; y que la modificación no sea arbitraria. Sin embargo, el proveedor no establece que dichas modificaciones podrían tener como fundamento razones de orden pedagógico u otras análogas, por ejemplo, sino que, las razones podrían ser diversas y quedarían entregadas, nuevamente, al mero arbitrio de la demandada, al no establecerse limitaciones ni parámetros para ejercer la facultad en comento.

Respecto a la posibilidad de modificar el régimen de la carrera ofrecida de la forma planteada en dicha cláusula, el proveedor afectaría al alumnado en sus actividades extraordinarias, al poder obligarse fuera de su régimen vespertino o diurno y, por tanto, una modificación en tal sentido, afecta de forma absoluta la libertad del consumidor, abusando

desproporcionadamente de forma favorable sólo para el proveedor, provocando un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes, lo que atenta contra las exigencias de la buena fe.

En razón de los fundamentos expresados, a la luz de los antecedentes del proceso, y de las normas legales citadas precedentemente, debe concluirse que la cláusula en comento, es abusiva y, consecuentemente, nula.- 3.-) Cláusula tercera: Los cursos o unidades que impartirá la Universidad durante el período académico en que se matricula el alumno, serán los que correspondan al currículo de la carrera respectiva estructurado bajo un plan secuencial y continuo, cuyo contenido se declara conocido por el alumno. Si el alumno no sigue tal continuidad o secuencia, cualesquiera razón deberá acatar las normas de prerrequisitos para tomar cada uno de esos cursos o unidades, en la medida que sean procedentes. El alumno declara conocer y aceptar el plan secuencial y malla de prerrequisitos de la carrera, siendo en consecuencia, de su exclusiva responsabilidad el tiempo que se extienda su íntegro desarrollo. Por consiguiente, si el alumno debe repetir uno o más cursos o unidades y a consecuencia de ellos resulta alterado el orden o número de ramos o asignaturas a los cuales debe optar, esta circunstancia será de su exclusiva responsabilidad y por lo mismo, no procederá, en caso alguno, disminuir el monto de la matrícula y del arancel anual, salvo que expresamente así lo contemple la Reglamentación interna de la Universidad que el alumno declara conocer y aceptar.

Examinada la cláusula citada, se advierte que ésta no adolece de las infracciones alegadas, como expone la demandante, por establecer un supuesto desequilibrio en las prestaciones y por contener declaraciones que suponen un conocimiento cabal de parte del destinatario de los requisitos o normas o prerrequisitos que la Universidad impone para la toma de ramos, pues no se avizora abusividad, desde el momento en que una vez que el contrato es celebrado, éste genera obligaciones para ambas partes, esto es, la obligación de la Universidad de entregar el servicio educacional contratado y el alumno de pagar por el mismo, de lo que se deriva, como una consecuencia lógica y racional, que si el alumno se retrasa en la aprobación de ciertos o determinados ramos, esto afectará, como es de suponer, su desarrollo académico, siendo ello, naturalmente, de su entera responsabilidad; y no resulta atribuible a la institución de educación un hecho que le es esencialmente ajeno y que no se encuentra dentro de su obligación asegurar a cada alumno la aprobación de la malla académica en el tiempo previsto.

Por esta razón, no se dará lugar a la declaración de abusividad y consecuente nulidad de la cláusula tercera.

4.-) Cláusula cuarta: El alumno declara conocer y aceptar las condiciones de infraestructura inmobiliaria, técnica y equipamiento de la Universidad.

El alumno tiene derecho al uso de la biblioteca y demás equipamientos de la UNIVERSIDAD, asociado a su plan de estudio, de acuerdo a la disponibilidad efectiva de esta infraestructura. Las fotocopias y otros materiales de estudios de uso personal son de cargo y costo exclusivo del alumno. Es deber del alumno, mantener en perfecto estado de conservación los textos de estudio, material de apoyo, equipamiento, salas, laboratorios y recintos deportivos que la Universidad le facilite, con la finalidad de realizar las actividades académicas y extra-programáticas pertinentes. En consecuencia, será responsabilidad del alumno y sostenedor la devolución y restitución oportuna de los textos y demás material facilitado, como asimismo la reparación de cualquier daño o perjuicio que provoque a la Universidad.

En virtud de lo anterior, alumno y sostenedor liberan expresamente de responsabilidad a la Universidad por incumplimientos, deficiencias, daños o perjuicios que sufran o se ocasionen con motivo de servicios que no sean administrados directamente por la Universidad, tales como restaurant, sucursal bancaria interna, servicios de vigilancia externa, servicios médicos y dentales, cajeros automáticos u otros análogos, tienda de ropas, servicios de transporte, estacionamientos y en general cualquiera otro que se encuentre bajo la administración de terceros. A mayor abundamiento, se deja expresa constancia que la Universidad no está obligada a asumir ninguno de los servicios o prestaciones indicadas en el párrafo precedente, circunstancia por la cual los eventuales incumplimientos aludidos solo serán responsabilidad de los prestadores de servicios específicos.

Será obligación del alumno su cuenta y clave de acceso al correo corporativo de la Universidad, medio a través del cual se le remitirá información académica y general de interés. El incumplimiento de esta obligación por parte del alumno, liberará a la Universidad de responsabilidad por el desconocimiento del alumno de actividades o informaciones académicas relevantes. (...) - La cláusula cuarta transcrita, contiene limitaciones de responsabilidad que privarían al consumidor de su derecho a resarcimiento para el caso de incumplimientos, deficiencias, daños o perjuicios que se ocasionen con motivo de servicios que se encuentren bajo la administración de terceros, tales como restaurant, sucursal bancaria interna, servicios de vigilancia externa, servicios médicos y dentales, cajeros automáticos u otros análogos, tienda de ropas, servicios de transporte, estacionamientos y en general cualquiera otro que se encuentre bajo la administración de terceros, liberándose expresamente de responsabilidad con motivo de servicios que no sean administrados directamente por la Universidad.

Si bien, expresiones como la utilizada o similares, implican que el proveedor resulta absolutamente irresponsable frente al consumidor, y es eso lo que el legislador repugna (una irresponsabilidad anticipada), y de la misma forma el legislador proscribió la renuncia anticipada de derechos, prohibiendo que el proveedor limite absolutamente su responsabilidad frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio; la cláusula en análisis no resulta ser abusiva, en la forma denunciada por la actora, realizado su análisis de conformidad a la ley, dado que la pretensión de limitación de responsabilidad que efectúa el proveedor, se refiere a servicios prestados por terceros que resultan ser ajenos al servicio educacional que la universidad, en consideración a su giro, desarrolla; de modo que todo aquel servicio que no esté directamente relacionado con las actividades académicas que ofrece la universidad, no puede ser atribuido directamente a ella, en cuanto no se relacionan ni afectan la utilidad o finalidad esencial del servicios prestado. - Así, por lo demás, lo señala expresamente la letra e) del artículo 16 de la Ley, razón por la cual, este tribunal estima que la cláusula en comento no es abusiva, en los términos planteados.

Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades legales que la Universidad pueda tener en los hechos a que den lugar los servicios prestados por esas terceras personas, cuestión que en caso alguno, como se dijo, se relaciona con el abuso contractual pretendido en estos autos. - 5.-) Cláusula sexta: Se deja expresa constancia que la Universidad tiene derecho a cobrar el arancel antes señalado por todo el año de vigencia a que se refiere el presente contrato, y su eventual división en cuotas sólo representa una forma de crédito para el pago que corresponde al alumno, por lo que no es asociable a una mensualidad. Como consecuencia de lo anterior, las partes convienen expresamente que la obligación de pago de los valores anuales totales se devengará y hará exigible al alumno a todo evento, aún cuando se ponga término anticipado al uso de los servicios contratados, sea por renuncia o abandono del alumno, por eliminación resuelta por la Universidad, por rendimiento académico insuficiente, por razones disciplinarias,

por incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno o por cualquiera otra causa o motivo contemplado en el reglamento de la Universidad, quedando ésta facultada desde ya para efectuar el inmediato cobro de los valores adeudados de conformidad a las condiciones de crédito que sean pactadas con el alumno. Sin perjuicio de lo expuesto, será facultad exclusiva de la Universidad disponer la condonación total o parcial de la deuda que mantenga vigente el alumno cuyo contrato ha terminado por alguna de las causas indicadas en el párrafo precedente. La obligación de pago de la matrícula y arancel anual es independiente del carácter semestral o anual de las asignaturas inscritas por el alumno. Los aranceles aplicables a los procesos de titulación, convalidación de asignaturas, homologación, tutorías y certificados serán los correspondientes a los que fije la Universidad para el período académico en el cual se realicen los trámites indicados. Sin perjuicio de lo expuesto, se deja expresa constancia que será obligación del alumno, y requisito esencial para su titulación de la carrera respectiva, el pago del denominado "Arancel de Titulación" que ascenderá a la suma en pesos equivalente al 25% del arancel total del último año de la carrera. El alumno declara tener pleno conocimiento de lo expuesto, comprometiéndose a efectuar el pago de dicha cantidad como condición esencial y previa de titulación. Del mismo modo, será obligación del alumno custodiar sus comprobantes de pago que acrediten el cumplimiento de sus compromisos financieros con la Universidad.

Para el evento de que el alumno abandone o repruebe por cualquier causa las pasantías por los campos clínicos o prácticas, la repetición solo podrá verificarse previo pago a la Universidad del monto total de _ Unidades de Fomento y en los periodos que la Universidad libremente programa de acuerdo a sus disponibilidades técnicas.

Del tenor de la cláusula en análisis, se advierte que, si bien, la contraprestación del proveedor del servicio corresponde necesariamente al pago del arancel estipulado para la carrera universitaria en que se ha inscrito el alumno, ello resulta ser propio de cualquier contrato, pues genera tanto obligaciones y derechos para una y otra parte, propias de los caracteres de conmutatividad y equidad que debe existir en la contratación, razón por la cual, la cláusula no presenta, en su primera parte, caracteres de abusividad alegados por la actora.

En segundo lugar, la cláusula establece la exigibilidad del pago del arancel a todo evento, quedando a discreción absoluta de la Universidad determinar una eventual condonación, lo que a juicio de este Tribunal, frente a situaciones de imprevisibilidad, como un caso fortuito o fuerza mayor, los alumnos continuarán obligados al pago, a pesar de la imposibilidad que pudiere existir para ello, y si bien, podrá la universidad condonar dicha situación, la generalidad de la cláusula en aquel sentido deja a criterios subjetivos dicha calificación, y en consecuencia, resulta determinante para declarar la abusividad de la cláusula en aquella parte, pues nos encontramos frente a un eventual exceso de exigencia en el cumplimiento de lo contratado, pareciendo más correcto, lógico y prudente, que se establezcan causales objetivas para ejercer dichas facultades, en conformidad a lo prevenido en el artículo 16 letra g), por cuanto atentaría, contra las exigencias de la buena fe, por el desequilibrio que pudiese presentarse en las contraprestaciones de las partes.

Además, como es posible observar, ésta contiene un espacio en blanco, lo que configura una infracción a lo prevenido en el literal f) de la citada norma, al incluir espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, por lo que el consumidor al suscribir el contrato no ha manifestado su consentimiento al respecto, y sólo el proveedor podrá decidir su contenido de forma unilateral, constituyéndose la infracción que se señala, en este acápite.

6.-) Cláusula octavo: En el caso de incumplimiento de las obligaciones de pago derivadas del presente contrato el sostenedor y el alumno aceptan que sus nombres y antecedentes sean incluidos en listados que se remitan a los servicios de Información Comercial, sin perjuicio de ejercer las acciones de cobro, ya sea directamente por la Universidad o través del encargo a empresas de cobranzas a las que la Universidad encomiende dicho trámite, tanto en su domicilio comercial, como particular, a través de comunicaciones abiertas directas al deudor o cerradas, cartas, por avía [sic] telefónica, verbal o cualquier medio de comunicación, informando la morosidad o protesto. El sostenedor y el alumno reconocen además, que todos los costos y gastos derivados de la mora o retraso en el pago de los compromisos financieros contraídos con la Universidad, tales como intereses, gastos de protestos y cobranzas, aclaración de antecedentes comerciales, u otros de cualquier naturaleza serán de cargo exclusivo del sostenedor y/o alumno.

Al respecto, la demandante sostiene que la referida cláusula sería abusiva por vulnerar el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, ya citada y contravenir además el artículo 37 inciso 3° y 5° de la misma Ley.

El artículo 37, previene que "En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información: inciso 3° "El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento. Inciso 5°, "Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

A este respecto, conviene señalar, que la Ley 19.496 contiene normas de aplicación restrictivas contenidas en el artículo 2 letra d) inciso segundo, dentro de las cuales identificamos el Título III, Párrafos 1 y 2 y el artículo 39 C. De esta suerte, en este caso, podríamos encontrarnos frente a una infracción al artículo 39 C en relación al inciso quinto del artículo 37; o bien, frente a una cláusula abusiva al tenor del literal g) del artículo 16.

Dicho lo anterior, se debe dilucidar si ésta cláusula es contraria a la buena fe. En este sentido, la cláusula en estudio vulnera lo prevenido en el artículo 37 inciso quinto, cuya aplicación deviene del artículo 39 C, en tanto cuanto el inciso quinto del artículo 37 regula las actuaciones de cobranza extrajudicial. Al respecto, la norma reza: "Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor".

Dicha cláusula permite a la demandada ejercer las acciones de cobro directamente o través de

terceros, tanto en el domicilio comercial o particular del deudor, a través de comunicaciones abiertas directas al deudor o cerradas. La objeción a ésta cláusula, surge de la posibilidad de la Universidad de arrogarse la facultad de ejercer actuaciones de cobranza extrajudicial a través de comunicaciones abiertas al domicilio particular o laboral del deudor, cuestión proscrita por la legislación de protección al consumidor.

Que no cabe duda alguna que la redacción de la cláusula es contraria a la buena fe y genera un desequilibrio en los derechos de ambas partes, desde el momento que, junto con vulnerar las normas de la Ley del Consumidor, también afecta la privacidad del deudor.

7.-) Cláusula décima: Las partes dejan expresa constancia que será responsabilidad exclusiva del alumno y/o sostenedor tomar conocimiento de las condiciones y requisitos de otorgamiento, vigencia, plazos, extensión y aplicación de las becas y/o convenios que pudieren beneficiarle, debiendo hacer efectivas al momento de la suscripción del presente convenio. En virtud de lo expuesto, no será admisible su invocación posterior a la suscripción del presente contrato de prestación de servicios educacionales, entendiéndose por tanto renunciada por el alumno y/o sostenedor la beca o beneficio en cuestión. Se deja expresa constancia que en todo caso el otorgamiento de becas y beneficios derivados de convenios suscritos por la Universidad con otras instituciones se encuentran sujetos al proceso de evaluación de procedencia que unilateralmente disponga la Universidad. Las becas y/o beneficios derivados de convenios suscritos por la Universidad no serán acumulables entre sí por el alumno, quién deberá optar solo por una de las becas o beneficios que le favorezcan.

Que analizada la presente cláusula, no se advierten las hipótesis de abusividad en los términos establecidos en el artículo 16 de la Ley 19.496, que se denuncian en autos, por cuanto, la tramitación necesaria para la obtención de becas o beneficios sólo va en beneficio del alumno, quien resulta ser el único y principal interesado en obtener información al respecto, sobre plazos, requerimientos u otros, para su adquisición, no siendo de carga del proveedor el asumir la adecuada tramitación de los procesos de obtención de ellas, razón por la cual, se rechazará la pretensión de abusividad alegada en este acápite por la demandante.

8.-) Cláusula undécimo: El alumno declara conocer y aceptar las disposiciones contenidas en el Reglamento Académico de la Universidad del Mar, que se encuentra disponible en el sitio Web de la Universidad (www.udelmar.cl) y cuya versión vigente se encuentra reducida a escritura pública en la Notaría Astorga de la ciudad de Valparaíso, instrumento que se entiende formar parte integrante del presente contrato adquiriendo desde ya fuerza obligatoria. Asimismo, el alumno y el sostenedor reconocen a la Universidad del Mar el derecho de suspender o caducar al alumno su calidad de tal, aplicando las sanciones reglamentarias pertinentes y ejerciendo las acciones legales que pudieran derivar de cualquier conducta que infrinja el aludido reglamento o que constituya un hecho ilícito o antijurídico, tales como fraudes académicos o financieros, daños o perjuicios materiales provocados a la Institución, su infraestructura o equipamiento, faltas de respeto o malos tratos de obra o palabra a sus compañeros, personal docente o administrativo de la Universidad, ejecución de actos ilícitos e incumplimiento a las obligaciones señaladas en la cláusula quinta del presente instrumento, todo de conformidad a los Títulos Cuartos, Quinto, Sexto y Séptimo del Reglamento Académico de la Universidad del Mar.

La referida cláusula resulta ser abusiva, en primer lugar, por cuanto la Universidad está haciendo declarar al alumno que conoce y acepta las disposiciones del reglamento académico, sin que conste en el contrato, ni en autos, dado que no se ha acompañado prueba alguna al respecto, que al momento de la suscripción del mismo, se haga entrega material del

reglamento académico, de lo que se sigue que resulta contrario a la buena fe contractual, que se establezca que se presume conocido el contenido del reglamento y que, además, se obligue al alumno contratante a declarar su aceptación; cuestión que, a modo ejemplar, podría ser de vital importancia, dado que el reglamento contiene regulaciones relativas a la suspensión o caducidad de la condición de alumno regular, que deben ser conocidas por el estudiantado.

En segundo lugar, porque de acuerdo a la legislación vigente, y en particular a las normas de protección de los derechos de los consumidores, no existe norma alguna que establezca una presunción de conocimiento de una norma reglamentaria, de carácter interno y privada.

En tercer lugar, se observa también abuso, por cuanto la redacción de la cláusula resulta ser amplia y ambigua al aludir a conductas que pudieran constituir un hecho ilícito o antijurídico, utilizando ejemplos relativos a la convivencia académica, desde el momento que el demandado utiliza la expresión "tales como", dejando abierta la posibilidad de incorporar cualquier conducta que pudiera significar, incluso, un delito, aun cuando éste se cometiera en el ámbito y esfera de la vida privada y particular del alumno.

10.-) Cláusula duodécima: Se deja expresa constancia que la Universidad no tendrá responsabilidad legal alguna y por lo tanto no se considerará incumplimiento de sus obligaciones, el evento de verse impedida de prestar los servicios educacionales como consecuencia de circunstancias provenientes de caso fortuito, fuerza mayor, actos de autoridad o Ley, incidentes ciudadanos o delictuales, manifestaciones públicas masivas, impedimento de uso de sus instalaciones por actos de terceros y en general cualquier motivo o circunstancia que no sea imputable a su responsabilidad exclusiva.

La cláusula duodécima, en principio, no adolece de menciones de las que pudiera advertirse abusividad en sus estipulaciones. No cabe duda alguna que la existencia de un caso fortuito o fuerza mayor, podrían eximir de toda responsabilidad al deudor, por lo que dicha mención es redundante y en ningún caso podría desincentivar al consumidor que quisiera demandar frente a un incumplimiento, no revistiendo la entidad suficiente para considerar como abusiva la estipulación, siempre y cuando dichos incumplimientos no emanen de la parte misma que ha incumplido, como ha acontecido en estos autos, toda vez que, debido a infracciones o circunstancias atribuibles a la demandada, no podrían eximirse de responsabilidad conforme a los literales c) y e) del artículo 16 de la Ley del Ramo, desde el momento que la demandada pone de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando éstos no le sean imputables.

10.-) Cláusula décimo séptimo: Cláusula Especial Para Alumnos Que Opten Por Crédito Directo: La presente cláusula solo se aplicará a los alumnos que pacten un sistema de pago mediante CREDITO DIRECTO de conformidad a la cláusula quinta del presente instrumento, no siendo en consecuencia aplicable a alumnos que hagan pago al contado: A) Por el presente instrumento, la Universidad viene en otorgar a petición del alumno un crédito directo cuyo monto asciende a la suma de \$.- () destinado a financiar total o parcialmente el arancel de la carrera o programa de la Universidad. Al efecto, el valor indicado precedentemente se pagará mediante las cuotas mensuales y sucesivas, de conformidad a lo expuesto en la letra J) de la presente cláusula. B) Las partes convienen que será requisito previo e indispensable para el otorgamiento efectivo de dicho crédito el giro de los cheques o la aceptación de las letras de cambio y/o pagaré, destinados a garantizar el cumplimiento de la obligación contraída por el alumno. El incumplimiento de una cualquiera de las cuotas acordadas en virtud del presente convenio de crédito hará exigible la totalidad de la deuda como si fuera de plazo vencido y

autorizará a la Universidad para efectuar el cobro de los efectos de comercio entregados, sin perjuicio de lo establecido en la letra K) del presente acápite. En tal caso, la Universidad queda expresamente facultada para protestar las letras de cambio, pagaré o cheques que garantizan el monto del crédito otorgado. C) El otorgamiento, tasa de interés y las condiciones del crédito directo se regirán supletoriamente por lo dispuesto en la Ley N°19.287 de 4 de febrero de 1994, su reglamento y por las distintas disposiciones pertinentes establecidas al efecto en la reglamentación interna de la Universidad, las que el alumno declara conocer y aceptar íntegramente. Sin perjuicio de lo expuesto, las partes convienen que en el evento de producirse mora o retraso en el pago de una cualquiera de las cuotas pactadas, la Universidad quedará facultada para cobrar la tasa de interés máxima convencional y el porcentaje máximo de gastos de cobranza autorizado por la Ley de Protección al Consumidor de acuerdo al monto adeudado respectivo, en los plazos y condiciones establecidos en dicho cuerpo legal.

Asimismo, se conviene que los intereses se aplicarán proporcionalmente por día de retraso efectivo en el pago de la cuota respectiva. D) Si se comprobare que el alumno ha faltado a la verdad en los antecedentes proporcionados a la Universidad, para acreditar su condición socioeconómica, la cual ha sido factor determinante para el otorgamiento de este crédito, perderá automática e irrevocablemente el derecho a obtener crédito universitario para el financiamiento de sus estudios ante la Universidad y se hará exigible de inmediato el total del crédito que da cuenta el presente convenio, sin perjuicio de las responsabilidades penales que pudieren derivar de los hechos de conformidad a lo dispuesto en el Código Penal o en Leyes especiales. E) El alumno queda obligado al íntegro y oportuno pago de las cuotas pactadas en la unidad monetaria que se indica en la letra J) de la presente cláusula. En consecuencia, en el evento de pactarse las cuotas en Unidades de Fomento (U.F.) estas deberán pagarse en su equivalente en moneda nacional al valor que tenga la U.F. en el día de pago efectivo de lo misma. F) La universidad estará facultada para ceder, transferir a cualquier título, endosar a título traslativo de dominio o en comisión de cobranza de las letras de cambio aceptadas, pagarés suscritos o cheques girados por el alumno o su sostenedor en favor de cualquier persona natural o jurídica para efectos de su cobro compulsivo, aceptando expresamente el alumno esta disposición. Del mismo modo el alumno acepta expresamente efectuar el pago de las cuotas en la sede de la Universidad como asimismo ante cualquier otra entidad en cuyo poder se encuentren las letras de cambio, pagaré o cheques que garantizan el presente crédito. G) Se deja constancia que el arancel del programa deberá pagarse a todo evento aún en caso de retiro voluntario del alumno, abandono del programa, eliminación por causa reglamentarias y en general por cualquier motivo que este se produzca, haciéndose efectivo el monto total de la deuda más los intereses moratorios indicado en la letra c) de la presente cláusula, si fuere del caso. H) El alumno autoriza expresamente a la Universidad para informar la morosidad a cualquier sistema de información público o privado. Sin ulterior responsabilidad. Del mismo modo, el alumno faculta expresamente a la Universidad para en caso de mora o simple retraso en el pago del crédito para solicitar la retención de las cantidades adeudadas a su empleador y/o Tesorería General de la República respecto a cualquier valor que pudiere encontrarse en devolución. I) La universidad se reserva la facultad de repactar o renegociar la deuda que se origina como consecuencia de la morosidad del alumno en el pago de las cuotas del crédito pactadas en las condiciones y términos que estime pertinentes de acuerdo a los antecedentes y fundamentos que suministre el alumno. J) Los comparecientes han convenido las siguientes condiciones generales de crédito: MONTO DEL CREDITO: N° CUOTAS MENSUALES PACTADAS:

DIA DE VENCIMIENTO: PRIMER VENCIMIENTO: TIPO DE DOCUMENTO:

UNIDAD MONETARIA PACTADA: SE ADJUNTA DETALLE DE PAGO DE CUOTAS SE ADJUNTA DETALLE DE PAGO DE CUOTAS. El alumno acepta expresamente efectuar el pago de las cuotas en la sede de la Universidad como asimismo ante cualquier otra entidad en cuyo poder se encuentren las letras de cambio, pagaré o cheques que garantizan el presente crédito. K) Se deja expresa constancia que el otorgamiento de crédito directo y/o solidario y su cobertura o condiciones de otorgamiento constituye una facultad unilateral y arbitraria de la Universidad. En virtud de lo anterior, la Universidad se reserva el derecho para calificar su procedencia, otorgamiento y terminación en cada caso, no constituyendo un derecho adquirido del alumno sino un mero beneficio concedido por la Universidad. En tal sentido, el alumno acepta expresamente que la Universidad revoque el crédito, procediendo al cobro total de la deuda, en el evento de la aplicación de una medida disciplinaria derivada del incumplimiento del reglamento o normativa académica interna de la Universidad, como asimismo en el evento de la mora o retraso en el pago de una o más cuotas.

Como bien se ha venido razonando en el análisis de las cláusulas anteriores y, específicamente, en aquellas en que se ha declarado su abusividad en razón del desproporcionado favorecimiento para el proponente, primando el interés del proveedor por sobre la equidad y equilibrio que debe existir en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, y contrarias a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales y generales que la rigen, en la cláusula en comento, se aprecia de forma indubitada ciertas prerrogativas unilaterales que se arroga la demandada para exigir el cumplimiento del pago, al margen de las disposiciones establecidas en protección de los derechos de los consumidores, como se lee en las letras H) e I). Ambos literales, contienen caracteres de abusividad que resultan ser determinantes para su validez, por cuanto infringen de forma manifiesta, las letras a y g del artículo 16 de la Ley 19.496, al permitir la actuación excesiva, unilateral y arbitraria del proveedor, quien a su sola voluntad se atribuye la facultad de publicar la morosidad del consumidor en medios públicos y privados, exonerándose de cualquier resarcimiento al respecto; además, se atribuye facultades de retención de bienes, sin que se establezca un proceso judicial al efecto, sin ejercer las acciones legales dispuestas por el ordenamiento jurídico aplicables al caso; y, por último, se arroga la prerrogativa de repactar y de renegociar la deuda, hipótesis, esta última, que ya ha sido objeto de discusión y que ha sido sancionada por los tribunales de justicia, en diversos fallos sobre la materia.

Luego, la misma cláusula, expresa en su parte final, la absoluta discrecionalidad con que podrá actuar la universidad para el otorgamiento de crédito directo y/o solidario y la cobertura o condiciones de otorgamiento, las que señala que ejercerá de forma unilateral y arbitraria, reservándose además el derecho para calificar su procedencia, otorgamiento y terminación en cada caso, por ser este un beneficio de la Universidad.

11.-) Cláusula décimo octavo: Para todos los efectos derivados del presente contrato, las partes fijan domicilio en la ciudad de La Serena, prorrogando su competencia para ante sus tribunales ordinarios de justicia, en caso de conflictos de interpretación, aplicación o incumplimiento de las disposiciones del presente contrato.

Que la cláusula en análisis, no conlleva una situación de abuso contractual, desde que es reflejo del principio de la autonomía de la voluntad en orden a prorrogar la competencia de los Tribunales de Justicia que, si bien, no son naturalmente competentes para conocer y fallar de un negocio, pueden llegar a serlo prorrogada por las partes, la competencia territorial de la que carecen; de modo que no se declarará como abusiva la referida cláusula.-

Cuadragésimo: Que en cuanto al contrato de prestación servicios educacionales Universidad del Mar N° 3815, corresponde analizar las siguientes cláusulas:

1.-) Cláusula octava: En el caso de incumplimiento de las obligaciones financieras, el sostenedor acepta que su nombre y antecedentes sean incluidos en listados que se remitan a los servicios de información comercial, sin perjuicio de ejercer acciones de cobro, ya sea directamente por la Universidad o a través del encargo a empresas de cobranza a las que la Universidad encomiende dicho trámite, tanto en su domicilio comercial, como particular, a través de comunicaciones abiertas directas al deudor o cerradas, cartas, por vía telefónica, verbal o cualquier medio de comunicación, informando la morosidad o protesto. La Universidad no podrá efectuar difusión pública, salvo en los Registros Comerciales legalmente habilitados, de la situación de no pago o morosidad que pudiere afectar a cualquier alumno. El sostenedor y el alumno reconocen además, que todos los costos involucrados en el retraso del pago de sus compromisos financieros con la Universidad, tales como intereses, gastos de protestos, cobranza, de declaración de antecedentes financieros u otros, serán de su cargo.

La Universidad no renovará los contratos anuales de servicios educacionales respecto de alumnos que no tengan regularizada su situación económica para la corporación por períodos anteriores al año en que se renueve su contrato.

La cláusula en análisis, contiene, en esencia, la misma redacción que la cláusula octava del Contrato de Prestación Servicios Educacionales Universidad del Mar N° 35915, a que se hizo referencia en el motivo Trigésimo Noveno precedente, en la numeral 6 del mismo.- Por motivos de economía procesal, se estará a lo razonado en el señalado considerando para efectos de determinar que esta cláusula también es abusiva y, por consiguiente, nula.- 2.-) Cláusula décima: El alumno y el sostenedor reconocen a la Universidad del Mar el derecho a suspender al alumno en su calidad de tal o de adoptar sanciones en su contra, si efectuare fraude académico o dañare material de la Institución o faltare al respecto [sic] a sus compañeros, a administrativos o a docentes, o cometiere actos ilícitos, o si el sostenedor no diere oportuno cumplimiento a sus obligaciones señaladas en la cláusula quinta, todo de conformidad a los títulos Cuarto, Quinto, Sexto y Séptimo del Reglamento Académico de la Universidad del Mar, cuya versión vigente se encuentra reducida a escritura pública en la Notaría Astorga de la ciudad de Valparaíso y que se entiende forma parte integrante del presente contrato, copia del cual se encuentra a disposición del alumno en el sitio internet de la Universidad www.udelmar.cl.

La Ley N° 19.496 consagra y resguarda el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos. Entonces, la referida cláusula resulta ser abusiva, pues el contrato de adhesión configura una cláusula de aceptación de las disposiciones del reglamento académico, en circunstancias que, como ya se dijo anteriormente, no consta que al momento de la suscripción del contrato de prestación de servicios educacionales, se haga entrega material del reglamento académico al alumno, a fin de tomar conocimiento real y efectivo de la normativa que regirá las condiciones de contratación, y la posibilidad de encontrarse este disponible a través de una página web, no es óbice para declarar su abusividad, pues las consecuencias establecidas para el caso de incumplimiento del reglamento, tal como, la expulsión del alumno, incumpliendo asimismo, lo prevenido en el inciso final del artículo 17 que exige, "tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes".

Establecido lo anterior, la expresión formal de aceptación de haber tomado conocimiento del contenido del reglamento interno de la Universidad y que se entienda este como parte integrante del referido contrato, en circunstancias que no consta la entrega material del mismo, resulta de toda lógica abusivo, pues la eventual aplicación del reglamento académico, podría llevar a la suspensión o caducidad de la condición de alumno.

3.-) Cláusula décimo segunda: En caso de accidente ocurrido dentro de los recintos Universitarios o en el desarrollo de actividades oficiales de la institución, la Universidad pagará, sin costo alguno para el alumno y con cargos a recursos propios, los gastos médicos que no estén cubiertos por el sistema previsional del alumno y por el seguro estatal o particular, por un monto de hasta 10 unidades de fomento. En caso de atención particular el reintegro será del 50% de los gastos médicos con el mismo tope máximo de 10 Unidades de Fomento. Para estos efectos, el alumno deberá acreditar por medio de documentos originales, los pagos efectuados, su calidad de alumno regular así como también deberá acreditar que se encuentra con el pago de las cuotas en que se ha dividido el arancel anual al día o con atraso no superior a 60 días, requisitos indispensables para hacer efectivo este beneficio. Para acceder al seguro estatal y beneficios indicados en esta cláusula, el alumno deberá concurrir en primer lugar a los servicios públicos de salud, salvo que cuente con cobertura de otros centros de atención o se requiera de conformidad de la Ley, atención de urgencia vital.

La cláusula precedentemente transcrita, resulta ser abusiva en aquella parte en que el proveedor supedita el otorgamiento del beneficio concedido a encontrarse al día en el pago del arancel anual, o bien, con un atraso no superior a 60 días.

Sobre el particular, conviene precisar que el contrato de prestación de servicios educacionales es un contrato de ejecución instantánea que cuenta con un arancel anual determinado, cuyo capital es dividido normalmente en 10 u 11 cuotas.

Dicho lo anterior, la calidad de alumno regular se adquiere por la celebración del respectivo contrato de prestación de servicios educacionales, y no por encontrarse al día en el pago de una o varias cuotas. Por cierto que el acreedor puede incorporar cláusulas de aceleración y ejercer todos los medios de cobro que la Ley le franquea, sin embargo, resulta abusivo, a juicio de este sentenciador, supeditar el otorgamiento de un beneficio de carácter médico, altamente sensible, a que el alumno se encuentre al día en el pago de las cuotas del arancel.

La buena fe contractual importa que el acreedor, en este caso, se comporte lealmente y no abusar de su condición superior, al establecer un mecanismo de auto tutela, o de presión, para el cobro del arancel, cuando existen medios legales para poder obtener dicha finalidad.

4.- Cláusula décimo séptima: El alumno y sostenedor declaran haber leído detalladamente el presente contrato y expresamente manifiestan su comprensión y aceptación en todas sus partes.

En este caso, la citada cláusula, establece de un modo general el presunto conocimiento de las disposiciones que componen el contrato suscrito por las partes, a fin de precaver, que la parte haya tomado cabal conocimiento de la integridad del contrato suscrito.

Ahora bien; tratándose de un contrato de los que se denominan "de adhesión", utilizados como mecanismo idóneo de contratación masiva y, por tanto, con absoluta ausencia de negociación de las cláusulas allí preestablecidas, toda declaración genérica y anticipada, como aquellas en

que el consumidor declara conocer y aceptar determinadas condiciones respecto de las cuales, como se dijo, no pueden negociar o alterar, importan una renuncia anticipada de derechos que el legislador prohíbe, por cuanto dicha declaración persigue que el consumidor reconozca condiciones del contrato que no han sido informadas o respecto de las cuales, en muchos de ellos, el consumidor no ha tenido un acceso claro, comprensible e inequívoco de ellas, faltando la demandada, con ello, a su deber de informar veraz y oportunamente a los consumidores, conforme lo mandata el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496.

En este sentido, si bien los contratos de adhesión constituyen un mecanismo ágil en las relaciones de consumo, que permite a las empresas hacer frente a un actividad contractual masificada, las condiciones generales de contratación constituyen siempre un beneficio al proveedor, pues reducen significativamente los costos de transacción, viéndose ampliamente favorecidos en la relación contractual, pues la libertad contractual se ve limitada sólo para el consumidor; y si bien, se ha prescindido de la discusión de los términos del contrato, las cláusulas predisuestas no pueden establecerse para el beneficio exclusivo del proveedor, lo que se ve reflejado en la cláusula citada, pues el proveedor, pretende la imposibilidad del consumidor de alegar el desconocimiento de los términos contractuales a los cuales ha suscrito a través de la suscripción del documento, aceptando los términos del contrato, a pesar de existir la imposibilidad previa de negociar o discutir las cláusulas impuestas de manera unilateral por el proveedor.

El contrato de prestación de servicios educacionales, que la demandada ha puesto a disposición de sus alumnos, aún como contrato de adhesión, debe propender al equilibrio razonable entre las prestaciones a que cada parte se obliga, atendido el servicio prestado; y que ante la ausencia de negociación que se impone a los consumidores, en este caso, alumnos, se traduce en una absoluta obligación de aceptar las condiciones propuestas, conllevando ello, la aceptación de estipulaciones que resultan ser contrarias a la buena fe y que transgreden los derechos de los consumidores establecidos para proteger, precisamente, los posibles abusos del proveedor, sobre todo, en materias tan sensibles como la educación, pues la necesidad de optar a la profesionalización en un área determinada no resulta ser ajena a la necesidad económica y emocional de todos los ciudadanos de velar por su futuro, por lo que, el fin de este servicio, afecta la sociedad en sí, y por tanto, los ciudadanos, los alumnos, necesitan una mayor protección frente a las eventuales arbitrariedades que pudieran cometerse en uso de las nuevas formas de contratación masiva, frente a quien, en una relación contractual, como la de prestación de servicios educacionales, resulta ser el contratante débil.

Cuadragésimo primero: Que en cuanto al contrato de crédito directo "Universidad del Mar para financiamiento de estudios superiores, poder y mandato especial delegable e irrevocable", se ha solicitado la declaración de abusividad del encabezamiento del referido contrato y su cláusula cuarta, que son del siguiente tenor:

1.-) Encabezamiento : CONTRATO DE CREDITO DIRECTO UNIVERSIDAD DEL MAR PARA FINANCIAMIENTO DE ESTUDIOS SUPERIORES, PODER Y MANDATO ESPECIAL DELEGABLE E IRREVOCABLE.

En Viña de Mar, _ de 2012, entre por una parte, el (la) señor (a) _ RUT: _, domicilio: _, comuna de _, teléfono:_, en adelante el "alumno" y, por la otra parte, la Corporación Educacional UNIVERSIDAD DEL MAR, en adelante la "UNIVERSIDAD", RUT N° 71.602.400-8, representando por Héctor Zúñiga, se conviene el siguiente Contrato de Crédito Directo

Universidad del Mar para financiamiento de estudios superiores del alumno, sometido a las disposiciones legales vigentes sobre la materia, en especial el artículo 19 del Título II de la Ley 20.027 en adelante Crédito Directo, Poder y Mandato especial delegable e irrevocable:

2.-) Cláusula cuarta: Poder: El alumno confiere poder y mandato especial, delegable e irrevocable a la Corporación Educacional Universidad del Mar, persona jurídica de su denominación Rut número 71.602.400-8, en adelante la "mandataria", "Universidad" o "entidad de educación superior" cuyo objeto es que actuando la Universidad en representación del mandante pueda: a) Requerir de los respectivos empleadores del alumno, por escrito, efectuar la deducción desde sus remuneraciones el pago de las cuotas en que se ha dividido la deuda, sea que ésta esté al día, vencida, atrasada o repactada, deuda que se encuentra contenida en el contrato de prestación de servicios educacionales ya individualizado. Dichos descuentos deberán efectuarse en conformidad con los límites dispuestos en el inciso segundo del artículo 58 del Código del Trabajo. El alumno deberá informar al empleador requerido para efectuar el descuento y a la Universidad la existencia de contratos de trabajo y sus modificaciones. En caso de atraso en el íntegro de las retenciones efectuadas en conformidad a este mandato, las sumas retenidas quedarán afectas a los reajustes e intereses a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°18.010, en relación con la Ley sobre financiamiento universitario. Sin perjuicio de lo anterior, siempre que el deudor principal hubiere informado la existencia de contrato de trabajo, la Universidad deberá perseguir del empleador el pago de las retenciones que no se hubieren enterado, incluido los reajustes e intereses que corresponda, conforme con las normas sobre pago y cobro de cotizaciones previsionales contenida en la Ley N° 17.322, gozando de igual preferencia que éstas. b): Requerir a la Tesorería General de la República para retener desde la devolución de impuestos a la renta que le correspondiese anualmente al alumno hasta por los montos que se encontraren impagos según acredite la Universidad del Mar e imputar dicho monto al pago de la mencionada deuda. El mandante faculta en este mismo acto a la Universidad o a quien ella delegue para que los dineros que por este concepto retenga la Tesorería General de la República sean girados o cobrados por ella e imputados directamente a favor de la deuda correspondiente al respectivo crédito. Si el monto de la devolución de impuesto fuere inferior a la cantidad adeudada, subsistirá la obligación del alumno por el saldo insoluto. c) Cobrar, endosar, cancelar, dar en pago o en garantía los documentos, pagarés, letras de cambio que hubieren sido otorgadas por el alumno o tercero para garantizar el cumplimiento de la obligación de pago a que se refiere este contrato.

La actora, en su demanda, realiza un análisis particular del contrato denominado, "Contrato de Crédito Directo Universidad del Mar para Financiamiento de Estudios Superiores, Poder y Mandato especial delegable e irrevocable", indicando que el encabezamiento y la cláusula cuarta de dicho contrato, son abusivos en los términos descritos por el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, al entregar a la universidad un poder amplísimo e irrevocable para realizar en cualquier tiempo operaciones o transacciones en nombre y representación del consumidor, que les generen obligaciones respecto de ellos, sin darle oportunidad de tomar conocimiento, y de objetar lo obrado por el proveedor en ejercicio de dicho mandato y, conjuntamente con lo anterior, pretende hacer aplicable normativa que por su naturaleza resulta incompatible a este pacto por ser de Derecho Público, reservada para el sólo beneficio del Estado.

Expresa, que el otorgamiento de un mandato especial irrevocable, es abusivo en los términos del artículo 16 letra g) de la Ley 19.496. Indica que la demandada abusa de su posición negociadora por el hecho de que el proveedor se anticipa a las consecuencias de un eventual incumplimiento del consumidor-deudor, no obstante contar con las herramientas legales para exigir su cumplimiento, y por tanto, abusando de su poder negocial, constituye un mandato en

su favor que sólo reporta beneficios al constituyente del mismo, y por la otra, quedando facultado desde un principio de la relación contractual, para disponer de manera absoluta de todos los bienes presentes y futuros del consumidor, y los consecuentes perjuicios que se causan en el patrimonio de los consumidores, al dejar al mero arbitrio y discrecionalidad del proveedor la ejecución del mandato.

En cuanto al carácter de irrevocable, importaría una vulneración al derecho básico e irrenunciable de los consumidores, cual es, el derecho a la libre elección del bien o servicio, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 letra a) en relación al artículo 4°, ambos de la Ley 19.496. Que, a través de estos contenidos abusivos, el proveedor no hace ni más ni menos, que impedir que el consumidor ejerza libremente su derecho a revocar el mandato, so pretexto de que sería una vía para exigir el cumplimiento de una eventual obligación incumplida.

Este tipo de cláusulas, representan un ejemplo claro de abusividad en los términos descritos en el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, toda vez que entregan al proveedor un poder amplísimo e irrevocable para disponer del patrimonio de los consumidores, que implican realizar en cualquier tiempo operaciones o transacciones en nombre y representación del consumidor, la determinación de los términos y condiciones de los mismos y las consecuentes obligaciones que genera en los consumidores, de modo que el consumidor queda privado de la oportunidad de tomar decisiones y conocimiento de aquello, sin posibilidad alguna de objetar lo obrado por el proveedor en ejercicio de dicho mandato.

Como corolario de lo anterior, es necesario tener presente que en lo que respecta al contrato de adhesión financiero en análisis, a partir del 4 de marzo de 2012, entró en vigencia la Ley N° 20.555, norma expresa que prohíbe de manera categórica la irrevocabilidad de los mandatos, consagrado en el artículo 17 B letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual dispone que se prohíben los mandatos en blanco y los que no admiten su revocación por el consumidor, de modo que nos encontramos en presencia de una norma de carácter prohibitivo, lo cual de acuerdo a lo establecido por el legislador, en caso de contravención, será sancionada con la nulidad absoluta de dicha estipulación, toda vez que los actos que prohíbe la Ley son nulos y de ningún valor.

Expone, que es importante destacar, que la buena fe en el contrato de mandato es un elemento intrínseco, reconocido por la jurisprudencia, específicamente por la Excelentísima Corte Suprema, en fallo dictado en causa Rol N° 2248-2008, considerando décimo, al señalar "(...) en otras palabras, acorde con el artículo 2116, al emplear el legislador la palabra confía, está dando al mandato el carácter de un contrato de confianza, inspirado en la fe que el mandante tiene en el mandatario, lo que necesariamente hace llegar a la conclusión que la buena fe es un elemento intrínseco del contrato, dando fisonomía a la actividad a desplegar por los sujetos de la relación jurídica, en este caso, o sea en lo que interesa, por el mandatario (...)".

De lo señalado precedentemente, concluye que se ha atentado, además, contra la confianza que los consumidores han depositado en los mandatarios, la cual constituye un elemento básico del contrato de mandato. En relación a la confianza en este contrato, la Excma. Corte Suprema señaló, "(.) que el tanta veces indicado artículo 2116 del Código Civil estatuye que en el mandato una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra. Esta expresión demuestra, palmariamente, que se trata de un contrato de confianza. Interviene aquí un factor subjetivo del que comete el encargo y que consiste en la fe que le inspira el mandatario, tanto por su honestidad cuanto por las cualidades que posee para desempeñar con buen éxito el

negocio que le encomienda, es esta confianza la que induce al mandante a la celebración del contrato (.)"Rol ICS N° 2248-2008, considerando noveno.

En este sentido, la cláusula cuarta del contrato de mandato, representa un ejemplo claro de una cláusula prohibida conforme la Ley 19.496 y un ejemplo nítido de los desequilibrios que causa en perjuicio de los consumidores, ya que es abiertamente confusa, amplia y que permite sostener su carácter de abusiva, por cuanto deja en libertad absoluta al proveedor, quien impone las condiciones del contrato para utilizarla en tantas situaciones como su amplitud y confusión permite, habilitándole incluso para definir los términos y condiciones en virtud de la cual se va a ejercer el mandato.

En otro orden de ideas, la cláusula cuarta señalada, resulta igualmente abusiva en los términos de la letra g) del artículo 16 de la Ley 19.496, toda vez que, por medio de ella y, teniendo en especial consideración los principios de nuestro ordenamiento jurídico, tales como especialidad, proporcionalidad, equidad y buena fe, la demandada, al imponer los términos de este contrato financiero, ha decidido incorporar normativa propia de otros instrumentos legales y de otra naturaleza jurídica, haciéndola extensiva y favoreciéndose de su especialísima aplicación, al señalar que someterá el contrato de crédito directo a las disposiciones legales vigentes, en especial el artículo 19 del Título II de la Ley N° 20.027 que crea el Sistema de Crédito con garantía Estatal para el Financiamiento de Estudios de Educación Superior, articulado que en definitiva le otorgaría prerrogativas reservadas exclusivamente a las instituciones bancarias otorgantes de créditos garantizados o avalados por el Estado consistentes en: a) Requerir de los respectivos empleadores del alumno, por escrito, efectuar la deducción desde sus remuneraciones el pago de las cuotas en que se ha dividido la deuda, en relación al inciso segundo del artículo 58 del Código del Trabajo y del artículo 6° de la Ley N° 18.010; y, b) Requerir a la Tesorería General de la República para retener desde la devolución de impuestos a la renta que le correspondiese anualmente al alumno hasta por los montos que se encontraren impagos.

Por medio de la inclusión de esta cláusula, la demandada ha pretendido hacerse de herramientas extraordinarias para obtener el pago de su crédito a través de medios y condiciones que fueron planteadas por el legislador como especialísimos y en exclusivo beneficio del Estado, para que en su calidad de aval del alumno al cual se le ha otorgado un crédito en el sistema financiero bancario por una de aquellas instituciones especialmente autorizadas por la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, pueda reducir del riesgo de incumplimiento por parte del alumno favorecido con dicho beneficio.

Agrega que, a modo de ejemplo se puede señalar que del contenido de contrato de crédito directo otorgado por la Universidad del Mar se desprende que no sólo no está autorizado por la autoridad pública competente en la materia, sino que además, no cumple con las políticas que aprueba dicha Comisión, por ejemplo, haber participado del proceso de licitación que selecciona las entidades otorgantes de dicho crédito; ser una de las instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que la tasa de interés aplicada no supere el 2%

anual; aplicar el formato del contrato redactada por la Comisión para su otorgamiento y; que para el otorgamiento del crédito al alumno, se hayan tenido en cuenta criterios objetivos de selección, como es un proceso de acreditación socioeconómica a los postulantes y a sus familias.

En consecuencia, puede decirse que no resulta ajustado a los principios de la buena fe, que el contratante que monopoliza la redacción del contrato, incorpore en su favor una cláusula redactada en términos tan amplios, estableciendo un régimen más favorable para el otorgante del crédito, es decir, para la misma parte que impone las cláusulas, como en el caso que, por medio del establecimiento de un mandato se le faculta para que actuando en representación del mandante, la mandataria pueda requerir de los empleadores del alumno efectuar deducciones desde sus remuneraciones para el pago de cuotas en que se ha dividido la deuda, sea cual sea el estado en que ésta se encuentre, es decir, al día, vencida o repactada o la facultad extraordinaria consistente en requerir a la Tesorería General de la República para retener desde la devolución de impuestos a la renta del alumno, los montos que se encontraren impagos según acredite la Universidad del Mar; agregando además, en absoluta contravención a las reglas y formalidades de la cesión de créditos, la liberalidad decisoria respecto a los documentos suscritos por el alumno para garantizar el cumplimiento de la obligación de pago.

Como bien ha expuesto la demandante, el contenido bajo el cual se ha pretendido contratar el mandato proveedor-consumidor, se enmarca dentro de los criterios de abusividad contemplados en la ley, toda vez, que excede las prerrogativas para obtener garantías frente a un futuro incumplimiento. Así, en el caso de no estar de acuerdo el consumidor en los términos contratados, se ven forzados a celebrarlo, pues por un lado no existe la posibilidad de negociación individual del contenido, y encontrándonos frente a un servicio educacional de primera necesidad, el cuestionamiento que puedan formular a dicha cláusula, solo trae aparejado la imposibilidad de estudiar, razón por la cual, la libertad para decidir si contratar o no, se ve completamente reducida, pues únicamente podrán acceder al crédito que otorga la entidad universitaria en los términos propuestos por esta, quedando de manifiesto que en este tipo de prestación de servicio básico para la sociedad y con un marcado carácter esencial para la dignidad humana, por lo que el objetivo de la consecución de estudios de carácter superior, se ve utilizado por el proveedor para hacer preponderar su carácter de superioridad en la relación contractual, haciendo uso de pactos de irrevocabilidad.

En este sentido, la doctrina ha expresado, como señala la actora, que el mandato, constituye un contrato de confianza, que se ve expresado en la extinción del mandato, pues una vez perdida la confianza, se podrá de forma unilateral poner término al mandato. Así, también se podrá pactar su irrevocabilidad, cuando ambas partes así lo convengan, sin perjuicio de ello, en el caso de marras, la irrevocabilidad viene dada por un contrato de adhesión, y por tanto, su abusividad se presenta por el desequilibrio que genera a las partes la inclusión de dicho pacto, pues no ha existido la posibilidad de negociar dicha cláusula, razón por la cual debe ser declarada abusiva.

Cuadragésimo segundo: Que, en cuanto al segundo hecho sustancial pertinente y controvertido fijado en autos, esto es, la efectividad de existir reclamos por parte de particulares, donde manifiestan prácticas no ajustadas a derecho, derivadas de la celebración de contratos de adhesión con la demandada, y de toda otra infracción a la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores; y hechos que lo acreditarían, se debe tener presente que, al respecto, la demandante ha acompañado en autos, a fs. 437, cinco archivadores que contienen 1474 reclamos presentados ante el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la Universidad del Mar, en razón de diversos incumplimientos en que la demandada habría incurrido, entre ellos, lo denunciado por la demandante, y que clasifica, en cuatro grupos: un primer grupo, denominado, negligente prestación del servicio e incumplimientos de contratos

de prestación de servicios educacionales; un segundo grupo, denominado alumnos afectados por retención y/o pérdida de instrumentos mercantiles; un tercer grupo, denominado perjuicios y daños causados por la Universidad; y un cuarto grupo, denominado, negación por parte de la Universidad en orden a entregar documentación académica.

De la lectura de los reclamos acompañados, consistentes en 1474 formularios, suscritos por los propios reclamantes, en los cuales se consigna, nombre del reclamante, número de reclamo y fecha del mismo, y que se encuentran bajo custodia del tribunal, se constatan principalmente los siguientes motivos de reclamo: existencia de cláusulas abusivas en los contratos de prestación de servicios educacionales suscritos por los estudiantes, incumplimiento en las condiciones y modalidades de otorgamiento de los servicios, la mala gestión que efectuó la

Universidad y por la cual la misma fue cerrada por el Ministerio de Educación, dejando estudiantes a mitad de camino lo que ha provocado un daño moral y psicológico en aquellos estudiantes, el no pago de remuneraciones a los profesores y en consecuencia no impartición de clases a los alumnos; imposibilidad de continuación de estudios, convalidación de ramos, cobro de mensualidades de arancel a pesar de no encontrarse en funcionamiento la Universidad, irregularidades financieras, imposibilidad de acceder a otras universidad por la precariedad de los programas curriculares de la universidad, renegociación y repactación unilateral de deudas, incumplimiento de condiciones de infraestructura comprometidas, incumplimiento en la condiciones de desempeño de prácticas profesionales, negativa de entrega de documentos y certificados para proceder al cambio de establecimiento o al proceso de titulación, incumplimiento de jornadas académicas.

De lo anterior, se sigue que se cumple con la acreditación de los reclamos interpuestos contra la Universidad del Mar, en que constan, además, los fundamentos y motivos de los mismos.- A mayor abundamiento, han de tenerse presente los reclamos que se encuentran custodiados bajo el N° 2236-2015, de este Tribunal.- Cuadragésimo tercero: Que, en cuanto al tercer hecho sustancial pertinente y controvertido fijado en autos, esto es, grupos y subgrupos de alumnos o consumidores que se encuentran afectados en el caso de existir los abusos señalados por la actora, ha de tenerse presente que la demandante acompañó a estos autos, un informe de compensación, realizado por el Departamento de Estudios de Sernac, el cual determina los grupos y subgrupos afectados y sus correspondientes indemnizaciones, monto y naturaleza de los mismos.

El informe, concluye, en su punto N°5, lo siguiente:

"La información analizada, proveniente principalmente de las reuniones sostenidas con funcionarios del Ministerio de Educación y quienes forman parte de una comisión formada en este Ministerio para abordar el caso de la Universidad del Mar, y de las bases de datos e informes publicados en el Sistema de Información de Educación Superior (SIES) del mismo Ministerio, permitieron identificar diferentes grupos y subgrupos de alumnos que a causa de los problemas presentados en esta casa de estudio y que son materia de la Demanda Judicial, sufrieron perjuicios económicos directos e indirectos.

Un primer grupo identificado, corresponde a los alumnos que a pesar de los inconvenientes habrían decidido continuar sus estudios en la Universidad del Mar, grupo que incluye a quienes fueron amparados mediante convenio, por otras instituciones de educación para terminar sus estudios pero con la condicional de conservar el grado y título de la Universidad del Mar y a

todos aquellos alumnos que se encontraban se les deberá compensar en función de la tasa de desmedro del valor del título frente al mercado, más los meses adicionales de desempeño a raíz de los hechos (costo de oportunidad), y un monto por concepto de traslados y/o cambios de sede, equivalente a lo establecido en la Beca UDM entregada por la Junaeb según "Tramos", con un mínimo de \$32.000 por 10 meses (Primer Tramo de Beca).

Un segundo grupo de alumnos durante el año 2013 habrían logrado ser reubicados en otras instituciones, siendo los perjuicios una estimación de un año académico de atraso por efecto de convalidaciones parciales y/o nivelaciones por parte de la entidad receptora, valorado de acuerdo a un arancel anual según carrera, más diferencia de arancel según cada caso, un costo de oportunidad atribuible al retraso académico y el monto de traslados de acuerdo a la beca Junaeb antes mencionada.

Un tercer grupo correspondiente a todos aquellos alumnos cuyos tramos realizados en la UDM y sus mallas académicas no son convalidables y/o homologables con los de otras instituciones del país, perdiendo por ello su patrimonio académico, es decir sus años, cursados en la UDM. Tal es caso de los alumnos de la carrera de Medicina, grupo de alrededor de 147 alumnos que estarían en esta situación. A estos alumnos se les deberá compensar por todos sus años realizados en la UDM, lo que incluye compensaciones tales como los aranceles y matrículas pagadas e indemnizaciones como gastos asociados a estudiar y lucro cesante.

Un cuarto grupo, que de acuerdo a los antecedentes reportados por el Ministerio de Educación, durante el año 2013 no figurarían en sus bases como re-ubicados, ni en continuidad de estudios en la UDM. Bajo el supuesto de que estos alumnos no lograron por diferentes razones ser reubicados durante el año 2013, se estableció como compensación un año de arancel de la carrera de origen en la UDM, compensando este año "perdido académicamente", y bajo el supuesto de que estos alumnos sean matriculados o logren su reubicación durante el año 2014,

deberán ser estos compensados adicionalmente con un año de arancel por efecto de atrasos en la entidad receptora y la correspondiente diferencia de arancel, adicionando el costo de oportunidad por el año de atraso.

Dentro de cada grupo antes mencionado y en la totalidad de alumnos de UDM afectados por los temas materia de demanda, existirían alumnos que fueron perjudicados por cláusulas abusivas, entre las cuales se determinó la aplicación de renegociaciones y repactaciones unilaterales. La cantidad de alumnos bajo esta situación no es conocida, quedando la compensación para estos alumnos según un modelo de compensación similar al acordado entre Sernac y "La Polar", y podrá ser utilizado como referente".

Luego, en este orden de ideas, ha de tenerse presente que el Estudio Compensatorio referido precedentemente, constituye un instrumento válido para determinar la existencia de los grupos y subgrupos a que alude la interlocutoria de prueba dictada en estos autos; que el mismo, no fue objetado de contrario; y, en definitiva, atendido el análisis de los diversos reclamos existentes contra la demandada, es posible dar por establecido que la clasificación y determinación de los grupos y subgrupos propuesta a través del Estudio de Compensación, se ajusta, en parte, a los hechos expuestos en la presente causa, razón por la cual, se tendrá como base dicha clasificación para la determinación de los respectivos grupos afectados, quedando, en consecuencia, ellos, establecidos conforme a lo siguiente:

Grupo 1: Alumnos que continuaron sus estudios en otros planteles educacionales, en virtud de convenios, sin dejar de tener la calidad de alumnos de la Universidad del Mar,

Grupo 2: Alumnos que fueron reubicados durante el año 2013 en otras instituciones educacionales, dejando de tener la calidad de alumnos de la Universidad del Mar.

Grupo 3: Alumnos cuya reubicación en otros centros educacionales no fue posible y que, por dicha razón, no continuaron con sus estudios durante el año 2013.

Grupo 4: Alumnos cuyos ramos cursados en la Universidad del Mar no son susceptibles de convalidación y/u homologación con otras instituciones.

Cuadragésimo cuarto: Que, en cuanto al cuarto hecho sustancial pertinente y controvertido fijado en autos, esto es, perjuicios, monto y naturaleza de los mismos, respecto de cada grupo o subgrupo de alumnos o consumidores determinados en el punto número 3 de la referida resolución; y hechos que lo acreditarían, se tendrá presente, primeramente, que del mérito de los antecedentes probatorios aportados a estos autos, fundamentalmente, de la instrumental y de la testifical rendida, la que es analizada de conformidad con las reglas de la sana crítica, es posible dar por establecida la existencia de perjuicios de los alumnos de la Universidad del Mar, los que fueron generados y causados, directamente, por dicha casa de estudios; perjuicios que deben ser indemnizados a los estudiantes afectados, conforme lo mandata el inciso segundo del artículo 50 de la Ley N° 19.496.-

Luego, entonces, corresponde determinar el monto de los perjuicios que la Universidad del Mar deberá pagar a título de indemnización, a cada uno de los grupos y subgrupos a que se hizo referencia en el motivo que antecede, para lo cual, se considerará fundamentalmente el Estudio de Compensación que se encuentra guardado en la custodia de este Tribunal, conforme a lo siguientes parámetros:

Grupo 1: Alumnos que continuaron sus estudios en otros planteles educacionales, en virtud de convenios, sin dejar de tener la calidad de alumnos de la Universidad del Mar. A quienes pertenecen a este grupo, se les debe indemnizar los gastos por concepto de traslados que se generaron en razón de tener que concurrir a otras casas de estudio, o a otras sedes.-

Para el cálculo de esta indemnización, se tendrá presente lo señalado en el Estudio de Compensación tantas veces mencionado, en cuanto establece como base para el cálculo de la indemnización que deba ser pagada, el equivalente a la Beca Universidad del Mar que entrega la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (Junaeb), según "tramos", con un mínimo de \$32.000.- (treinta y dos mil pesos) mensuales, por 10 meses, que corresponde al primer tramo de beca; cuyo detalle se encuentra incorporado en el Anexo 1 del Estudio de Compensación de la Universidad del Mar.-

Grupo 2: Alumnos que fueron reubicados durante el año 2013 en otras instituciones educacionales, dejando de tener la calidad de alumnos de la Universidad del Mar.

a) A este grupo, se le indemnizará, si lo hubiere, el retraso académico experimentado por cada alumno, a causa de convalidaciones parciales y/o nivelaciones que haya debido realizar.- Para efectos de cálculo de la misma, se considerará el monto correspondiente a un arancel, que será el que haya tenido la respectiva carrera en el año 2012, en la Universidad del Mar.-

b) También les será indemnizado, los gastos de traslado en que hayan debido incurrir, utilizando, para este efecto, la misma base de cálculo referida en el Grupo 1; esto es, el equivalente a la Beca Universidad del Mar que entrega la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (Junaeb), según "tramos", con un mínimo de \$32.000.- (treinta y dos mil pesos) mensuales, por 10 meses, que corresponde al primer tramo de beca; cuyo detalle se encuentra incorporado en el Anexo 1 del Estudio de Compensación de la Universidad del Mar.-

c) Finalmente, se les deberá indemnizar la diferencia entre el arancel pagado en la nueva institución académica (año 2013 o 2014) y el vigente en la Universidad del Mar el año 2012, en caso que dicha diferencia arancelaria sea positiva.-

Grupo 3: Alumnos cuya reubicación en otros centros educacionales no fue posible y que, por dicha razón, no continuaron con sus estudios durante el año 2013, ni en dichas instituciones ni en la Universidad del Mar.

a) A este grupo, se le indemnizará con un monto equivalente a un arancel, que será el que haya tenido la respectiva carrera en el año 2012, en la Universidad del Mar.-

b) También se les indemnizará, si lo hubiere, el retraso académico experimentado por cada alumno, a causa de convalidaciones parciales y/o nivelaciones que haya debido realizar.-

Grupo 4: Alumnos cuyos ramos cursados en la Universidad del Mar, no son susceptibles de convalidación y/u homologación con otras instituciones.

a) A este grupo se les compensará el valor de todas las matrículas y aranceles pagados, durante todos los años de permanencia en la Universidad.

b) También les deberán ser indemnizados, los gastos en que hayan incurrido por concepto de transporte, para lo cual se considerará, para cada alumno, un monto equivalente a dos pasajes diarios, a una tarifa de \$180 cada uno, durante 5 días por semana y durante 10 meses, cada año.-

c) Finalmente, para el caso de aquellos estudiantes que hayan debido cursar estudios fuera de su lugar de origen y que hayan efectuado gastos relativos a alojamiento, pensión, residencia o arrendamiento.- Para el cálculo de esta indemnización, se estará al valor promedio fijado en el Estudio de Compensación, que corresponde a la suma de \$95.000.- mensuales, por 10 meses, cada año.-

Cuadragésimo quinto: Que, conforme el mérito de autos, el quinto y último hecho sustancial pertinente y controvertido fijado en autos, consistía en determinar la efectividad de que la demandada incurrió en infracciones a la Ley N° 19.496 y a los contratos de prestación de servicios educacionales suscritos con sus alumnos.

Se debe tener presente, en este punto, que a fojas 116, la demandante amplió la demanda colectiva por infracción a los artículos 12 y 23 inciso primero, en relación con el artículo 2 d), inciso 2, de la Ley 19.496; ello por cuanto, la demandada no habría dado cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció y contrató con los consumidores la prestación del servicio educacional y, asimismo, ha actuado deficientemente en la prestación de dicho servicio educacional, lo que implicaría una abierta y clara transgresión a las disposiciones legales citadas y al derecho básico e irrenunciable consagrado

en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496.

Cuadragésimo sexto: Que, en cuanto al incumplimiento contractual, la demandante señala que el artículo 12 de la Ley 19.496, es una verdadera manifestación del artículo 1545 del Código Civil, por lo que una vez celebrado el acto de consumo, éste es obligatorio para las partes intervinientes, las que no pueden modificarlo en forma unilateral, dado que se obliga al proveedor a dar cumplimiento estricto a los términos, condiciones y modalidades de lo convenido de conformidad al artículo 12 y 2 letra d) inciso 2°, ambos de la Ley 19.496.

Al efecto, del mérito de los antecedentes probatorios, los que son analizados de conformidad con las reglas de la sana crítica, es posible advertir que 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, toda vez que, a modo ejemplar, no se impartieron las clases de la jornada académica informada para algunas de sus carreras (valga recordar, en este punto, las declaraciones prestadas a fojas 557 y siguientes por el testigo, don Antonio Arland Gambaro); y no existió cumplimiento de horarios pactados, ni de las mallas curriculares que, originalmente, fueron señaladas a los alumnos contratantes.-

A mayor abundamiento, las situaciones de incumplimiento contractual también fueron denunciadas en la carta que el señor Rector de aquel entonces de la Universidad del Mar, don Raúl Urrutia Ávila, dirigió a don Mauricio Villaseñor Castro, presidente de la Junta Directiva de la Corporación Educacional Universidad del Mar; y que se lee a fs. 1 del cuaderno de medida precautoria; como asimismo, las irregularidades de que da cuenta la copia del Decreto N° 17 de fecha 11 de Enero de 2013, emitido por el Ministerio de Educación, Gobierno de Chile, División Jurídica, que se lee a fs. 519 de autos, en que se cancela la personalidad jurídica y se revoca el reconocimiento oficial a la Universidad del Mar. Luego, conforme el mérito de autos y las probanzas rendidas, es posible dar por establecido, además, que el interés colectivo de los consumidores, a quienes va destinado el servicio por el proveedor, se vio afectado dado que los numerosos incumplimientos contractuales en que incurrió la Universidad del Mar, impidieron que los estudiantes, muchos de ellos, pudieran concluir con normalidad sus estudios profesionales, logrando el grado académico profesional pertinente.- En este sentido, las declaraciones testificales rendidas en autos, permiten dar cuenta de la 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, pues el resultado que se pretende obtener con la contratación de este servicio, es a largo tiempo, 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 sustancial, o incumplimiento, altera de forma evidente el fin perseguido por los alumnos, generando como consecuencia, el retraso el cumplimiento del objetivo, o derechamente la no obtención del mismo en los términos contratados.

De esta manera, la afectación en el avance curricular del alumno, constituye un incumplimiento que afecta la finalidad prevista al momento de contratar, causando evidentes perjuicios a los estudiantes, por la irreversibilidad de los daños que es posible causar a través del incumplimiento de este tipo de contratos, que -sin lugar a dudas- conforma un pilar fundamental en la sociedad, razón por la cual, el daño colectivo que se ha provocado con las conductas llevadas a cabo por

el infractor, todas ya debidamente expresadas en los considerandos anteriores, y que dicen

relación además, con los grupos afectados por dichas infracciones, hacen procedente la protección del interés colectivo que se ha afectado.- Cuadragésimo séptimo: Que, conforme se ha expresado en el motivo que antecede, resulta procedente aplicar la multa a que se refiere el artículo 24 de la Ley del Ramo, dada la situación de incumplimiento contractual de la Universidad del Mar, en cuanto infringió el artículo 2° letra d) de la Ley N° 19.496, en cuanto establece la obligación de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación, lo que, conforme se ha expresado latamente, no ocurrió; además de la infracción a lo prevenido en la letra b) del artículo 3, los artículos 16, literales a), e), f) y g); y del artículo 37, inciso quinto, del mismo cuerpo legal.- En lo relativo al quantum de la multa, ella será aplicada en el máximo permitido, esto es, la suma de 50 UTM para causa una de las infracciones al articulado señalado precedentemente, teniendo en consideración, para ello, los parámetros establecidos en el artículo 24, inciso final, de la Ley del Ramo, esto es, el monto de lo disputado, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.- Cuadragésimo octavo: Que, atendido lo dispuesto por el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, y no habiendo resultado totalmente vencido el demandado, se le eximirá del pago de las costas de la causa.

Cuadragésimo noveno: Que, finalmente, en lo relativo a las presentaciones efectuadas a fojas 207, por don Temistocles Germán Morales Santis; a fs. 238, por doña Carolina Beatriz Mellado Suazo; a fs. 251, por don Marco Arsenio Galindo Ferrada; y a fs. 290, por doña Jenniffer Carolina Contreras Parraguez, deberán estarse a lo que se resolverá a continuación, respecto de la demanda colectiva presentada por el Servicio Nacional del Consumidor.

Por estas consideraciones, citas legales y visto lo dispuesto en los artículos 1545, 1546 y 1698 del Código Civil; 144, 160, 170, 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y artículos pertinentes de la Ley N° 19.496, se declara:

I.- Que se rechazan las objeciones de documentos deducidas a fs. 385 y 510, por la parte demandante.

II.- Que se rechazan las objeciones de documentos deducidas a fs. 145, 473 y 543 por la parte demandada.

III.- Que se rechazan las tachas deducidas por la parte demandada, a fs.

488, en contra de la testigo, doña María Elena del Carmen Morales Neyra; a fs.

500, en contra del testigo, don Niccolo José Stagno Oviedo; a fs. 557 en contra del testigo, don Antonio Arland Gambaro Ramírez; a fs. 573 en contra del testigo, don Felipe Mockridge Araya; y a fs. 580, en contra de la testigo, doña Ximena Patricia Donoso Reinoso.

IV.- Que se acoge la demanda de lo principal de fs.1 -y ampliada a fs.

116- deducida por doña Ximena Olivares Cerpa, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, sobre protección del interés colectivo de los consumidores, contra la demandada, Corporación Educacional Universidad del Mar, actualmente en quiebra, representada por don Christian Herrera Rahilly, en razón de haber infringido las disposiciones legales contempladas

en los artículos 2 letra d); 3, letra b); 16, letras a), e), f) y g); y 37, inciso quinto, todos de la Ley N° 19.496.- V.- Que las cláusulas Primero, Segundo, Sexta, Octavo, Undécimo, Décimo Séptimo del Contrato de Prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N°35915, son abusivas, y por ello, nulas; y, por tanto, no forman parte del contrato en que se encuentran insertas.- VI.- Que las cláusulas Octava, Décima, Décima Segunda y Décima Séptima del Contrato de Prestación Servicios Educativos Universidad del Mar N° 3815, son abusivas, y por ello, nulas; y, por tanto, no forman parte del contrato en que se encuentran insertas.- VII.- Que el encabezamiento del Contrato de crédito directo Universidad del Mar para financiamiento de estudios superiores, poder y mandato especial delegable e irrevocable y su cláusula cuarta, son abusivas, y por ello, nulas y por tanto, no forman parte del contrato en que se encuentran insertas.- VIII.- Que, la demandada, Corporación Educativa Universidad del Mar, es responsable de los hechos denunciados, por no dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por la entidad de educación; obrando de forma negligente en el cumplimiento de sus obligaciones, vulnerándose el artículo 2 letra

d) Inciso 2° de la Ley 19.496, respecto de todos los consumidores que resulten afectados.- IX.- Que se aplica a la denunciada, la Corporación Educativa Universidad del Mar, por infracción a los artículos 2, letra d); 3 letra b); artículo 16, letras a), e), f) y g); y 37 inciso quinto, todos de la ley 19.496, una multa de 50 UTM (unidades tributarias mensuales) por cada una de las referidas infracciones.- X.- Que la denunciada, Corporación Educativa Universidad del Mar, deberá indemnizar a cada uno de los estudiantes de la Universidad del Mar que resultaron afectados con el actuar infraccional de la referida casa de estudios, de conformidad a los grupos y parámetros determinados en el motivo cuadragésimo cuarto del presente fallo, en la forma prescrita en el artículo 54 C de la Ley N° 19.496.-

XI.- Que se declara que esta sentencia, una vez ejecutoriada, tendrá efecto erga omnes, para todos aquellos estudiantes que hayan sido perjudicados por los mismos hechos ventilados en la presente causa, a fin que puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones de perjuicios decretadas, conforme lo establece el artículo 54 de la Ley N° 19.496.- XII.- Que se ordena efectuar, a costa del demandado, las publicaciones de avisos, conforme lo estatuye el artículo 54 de la Ley 19.496, las que deberán realizarse a tra vés de la inserción respectiva en los diarios "El Mercurio" y "La Tercera", ambos de circulación nacional; y en los siguientes periódicos regionales:

"La Estrella", de Arica; "La Estrella", de Iquique; "El Mercurio", de Antofagasta, "El Diario" de Atacama; "El Día", de la ciudad de La Serena; "El Mercurio" de Valparaíso, "El Rancagüino", de Rancagua, "El Centro", de Talca; "El Sur", de Concepción; "El Austral" de Temuco; "El Austral", de Valdivia; "El Austral" de Osorno; "El Diario" de Aysén; y "La Prensa Austral" de Punta Arenas; debiendo darse cumplimiento, por la señora Secretaria del Tribunal, a lo prevenido en el artículo 54 A de la Ley N° 19.496.- XIII.- Que no se condena en costas a la demandada, en razón de haber litigado con plausibilidad.

Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-

Regístrese, notifíquese, publíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don Esteban Andrés Gómez Barahona, Juez Titular del Tercer Juzgado Civil de Viña del ar.- Autorizada por doña Cristina S es nic Guerricabeitia, Secretaria Subrogante del mismo Tribunal.-

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art.

162 del C.P.C. en Viña del Mar, ocho de enero de dos mil dieciséis.-