

SERNAC PRESENTA DEMANDA COLECTIVA CONTRA PREUNIVERSITARIO PEDRO DE VALDIVIA

- **A juicio del SERNAC, la entidad infringió el derecho a la libre elección de los consumidores al no respetar el derecho de los estudiantes a expresar su consentimiento sobre las modalidades de clases online ofrecidas, impidiéndoles a quienes no lo deseaban, terminar el contrato y recuperar su dinero.**
- **El objetivo de esta acción es que la entidad compense a todos los consumidores que fueron afectados por las eventuales infracciones detectadas en el derecho a la información y libre elección referidos al cambio en la modalidad del plan de estudios.**
- **En igual sentido, se solicita sean también compensados aquellos consumidores que hicieron uso del servicio en la nueva modalidad ofrecida, con la devolución del valor pagado en exceso en vista del servicio que definitivamente se prestó y que difiere del original.**
- **Se detectó también que el preuniversitario no contó con canales informativos para resolver las dudas de los estudiantes en un tiempo razonable y tampoco entregó el material de estudio comprometido para el desarrollo de los planes.**
- **La entidad educacional reconoció haber recibido alrededor de 4 mil reclamos de parte de sus estudiantes por diversos incumplimientos.**

El SERNAC presentó una demanda colectiva en contra del Preuniversitario Pedro de Valdivia tras detectar que esta entidad cambió el programa de estudios contratados por los estudiantes al comenzar la pandemia, pasando de presencial a online. Con ello, les impidió terminar el contrato a quienes no podían o no deseaban esta nueva metodología para la prestación del servicio y negó la devolución del dinero invertido.

El objetivo de esta acción es que la justicia establezca las compensaciones que correspondan a todos los consumidores que fueron afectados y además aplique al Preuniversitario Pedro de Valdivia las más altas multas que establece la Ley del Consumidor.

El SERNAC tomó esta decisión luego de realizar una investigación que consideró una serie de elementos. Entre ellos, los más de 400 reclamos recibidos de parte de los estudiantes, quienes relataron que la entidad educacional, justificándose en la pandemia, en marzo del año 2020 cerró todas sus sedes, reemplazando las clases presenciales a modalidad vía *streaming* u online.

El cambio de modalidad fue aplicado sin respetar el derecho que les asiste a los consumidores a manifestar su consentimiento, viéndose los más de 35 mil

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

matriculados en este período obligados a aceptar las nuevas condiciones, lo que implica una infracción al derecho a la libre elección.

Los consumidores indicaron que la nueva modalidad del servicio no les era adecuada o presentaba diversas dificultades técnicas que impedían su uso, por lo cual solicitaron terminar el contrato y la devolución del dinero pagado previamente, lo que no fue aceptado por la entidad, la cual tampoco se encuentra supervisado por la Superintendencia de Educación Superior ni ninguna otra autoridad especializada que fiscalice un estándar adecuado de calidad.

Asimismo, otro grupo de consumidores que hizo uso del servicio en la nueva modalidad, reclaman la diferencia de valor entre los planes presenciales y online, ya que los primeros son considerablemente más costosos. Por este motivo, es que se solicita en la demanda que también sean compensados aquellos consumidores que hicieron uso del servicio en la nueva modalidad ofrecida, con la devolución del valor pagado en exceso en vista del servicio que definitivamente se prestó y que difiere del original.

Por su parte, el Preuniversitario Pedro de Valdivia justificó su negativa a devolver el dinero amparándose en una cláusula impuesta por la propia empresa, la cual indica que sólo se admiten solicitudes de devolución para aquellos alumnos que hubieran sido matriculados antes de los diez días hábiles anteriores al inicio de clases, y siempre que la persona hubiese realizado la solicitud dentro del plazo de 10 días corridos contados desde la fecha de la matrícula.

A juicio del SERNAC, dicha cláusula, además de ser abusiva, no tiene sentido de realidad, pues la mayoría de los estudiantes se matriculó mucho tiempo antes del inicio de las clases, incluso algunos lo hicieron a fines del año anterior.

Además de la negativa a devolver el dinero y no respetar el derecho a manifestar su consentimiento, los consumidores indican que el preuniversitario incurrió en otros incumplimientos, entre ellos, no haber informado de manera adecuada el cambio de modalidad y no disponer canales de atención, viéndose impedidas las personas de resolver sus dudas. Además, los usuarios se quejaron de que el preuniversitario no proporcionó los materiales de estudio comprometidos, como la entrega de libros y guías.

Tras ser oficiado por el SERNAC, en el marco de la investigación, el Preuniversitario Pedro de Valdivia reconoció haber recibido 3.931 reclamos. Casi un 57% de ellos fue precisamente solicitando la devolución de dinero.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que, si bien las entidades que ofrecen servicios educacionales podían proponer servicios equivalentes, en este caso, clases online, lo que correspondía era que la nueva modalidad fuera aceptada por quienes habían contratado. Y en caso de aquellos que no estuvieran de acuerdo por diversos motivos, la entidad debía dejar sin efecto el contrato y devolver el dinero pagado.

Explica que, en julio del año pasado, el SERNAC dictó una circular interpretativa, justamente estableciendo que, si bien los preuniversitarios podían ofrecer medidas alternativas para cumplir el servicio contratado, de ninguna manera impedía a los consumidores ejercer la libre elección, esto es, a terminar el contrato y solicitar la devolución del dinero si dicha solución no le satisfacía.

A través de la demanda, el SERNAC solicita a la justicia que los consumidores que se vieron afectados por la conducta del preuniversitario sean adecuadamente compensados. Además, solicita la eliminación de las cláusulas abusivas de los contratos relacionadas a este problema y que se apliquen el máximo de las multas que establece la Ley del Consumidor.

Testimonios de afectados:

- *"En mes de noviembre de 2019, pague en su totalidad la preparación con Preuniversitario Pedro de Valdivia de mi hijo para la PSU, en relación a lo acordado en su momento. Siento que no se cumple los compromisos de las partes, que era entregar una preparación modalidad presencial de mi hijo para la prueba PSU, ver glosa de boleta Tradicional PSU IV Medio, que ahora cambio a prueba de transición. Exijo la devolución total del pago, porque la opción ofrecida on-line como alternativa no satisface lo acordado y porque siempre se mencionó una preparación presencial para prueba PSU y no prueba de transición, nosotros no contamos con la conectividad ni el equipo, para la opción online o streaming ofrecida".*
- *"Con fecha 30 de marzo se envió carta de término de contrato a consejo directivo del Preuniversitario Pedro de Valdivia en dicha fecha se fundamentó por qué se llegó a esta resolución. La demora en la respuesta y creyendo que iba a tener respuesta a mi favor no realicé el reclamo directamente a SERNAC. Hoy me cobran el 100% de algo que no utilizamos. No contrate online sino presencial, aunque ellos hayan hecho todo lo necesario; mi hija no podía realizarlo".*