



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE LOS PROVEEDORES CEPECH SpA Y PREUNIVERSITARIO ZONALES LIMITADA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 03**

**SANTIAGO 04 DE ENERO 2022**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante Resolución Exenta N° 467 de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del **SERNAC**.

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N°



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**4°.** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

**5°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

**6°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y se encuentra reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor el Reglamento contenido en el decreto N° 56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicada en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**7°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8°.** Que, el **SERNAC**, en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación al proveedor **CEPECH SpA, Rol Único Tributario 96.547.580-K**, representado legalmente por don **FERNANDO CISTERNAS SEPULVEDA**, con domicilio en Agustinas 1447, comuna de Santiago, Región Metropolitana, y el proveedor **PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA, Rol Único Tributario 77.629.750-K**, representado legalmente por doña **MARÍA VERÓNICA BASCUR LLONA**, con domicilio en O'Higgins 368, Los Andes, Región de Valparaíso, ha tomado conocimiento mediante reclamos ingresados en



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

nuestras plataformas de atención de público y otros antecedentes, de eventuales incumplimientos por parte del proveedor, y que dicen relación con la falta de información efectiva y oportuna a los consumidores, en el marco de adecuaciones en los contratos de prestación de servicios relacionados con programas de apoyo al rendimiento escolar y de preparación para la prueba de admisión universitaria y, del deber de requerir el consentimiento a cada consumidor en orden a preservar o desistirse de los señalados contratos, restringiendo el término de la relación contractual sujetándolo a la existencia de determinadas situaciones y a la acreditación que de éstas deba hacer el estudiante o su apoderado, lo que no se ajusta a lo prevenido en la legislación.

Es así que, dentro de dichos incumplimientos y, sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, se encuentran: entrega de información incorrecta e incompleta al consumidor en relación al cambio en la modalidad del servicio sin respetar el derecho a la libre elección; no requerir el consentimiento de los consumidores ante el cambio en las condiciones contratadas producto de la pandemia; restringir el derecho a poner término al contrato ante el cambio en la modalidad de clases con prevalencia de otras medidas y alternativas; cobro de servicios no prestados; el incumplimiento de la obligación de responder íntegramente y en un tiempo razonable a las consultas o requerimientos de los consumidores; no disponer de canales de comunicación eficaces; así como el incumplimiento de otras obligaciones en la ejecución del contrato, tales como, la entrega en formato físico de los materiales de estudio; deficiencia en la implementación de medidas de mitigación de los efectos de la pandemia: clases *online* no cumplirían con las condiciones del servicio previamente contratado; entrega de respuestas dispares y distintas a los estudiantes y apoderados que lo solicitaron, siendo posible inferir, eventualmente, la existencia de una discriminación arbitraria entre ellos; y, finalmente, la inclusión y aplicación por parte del preuniversitario de cláusulas abusivas en perjuicio de los consumidores.

Los incumplimientos descritos se estiman haberse manifestado, respecto de contratos celebrados con consumidores y a ejecutarse durante el año 2020 bajo la modalidad presencial, sin perjuicio de que puedan existir conductas o hechos posteriores a dicho período, especialmente lo que dice relación con la existencia de cláusulas abusivas en contrato de prestación de servicios, todo lo cual, constituiría una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores de acuerdo a la normativa protectora de sus derechos.

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, prescritos en los artículos, 3° inciso primero letras a), b), c) y e), 4, 12 16 letra g), y 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496 y, demás artículos que resulten pertinentes y todo ello en relación a circulares dictadas por este Servicio, a saber, la "Circular Interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por Coronavirus (Covid 19)",



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

la "Circular Interpretativa sobre Continuidad de Servicios ante Eventos Excepcionales", y dictámenes interpretativos relacionados dictados por esta repartición pública.

**10°.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con su representada, **CEPECH SpA** y **PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**11°.** Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, los proveedores **CEPECH SpA** y **PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**12°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor "informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos". Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, **se insta en este acto administrativo, en el evento de la aceptación de participar en el procedimiento, a la entrega por parte del proveedor de una propuesta de solución**, que contenga un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los considerandos 8° y 9°, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**13°.** Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que incidan en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados, más el universo total no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos cuantos corresponda por circunstancias temporales, geográficas y de afectación de derechos



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

conforme a los hechos que el presente procedimiento involucra, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Lo previsto es sin perjuicio de alguna compensación específica que se estime aplicable por concepto de "costo del reclamo".

**14°.** En atención a todo lo señalado precedentemente,

### **RESUELVO:**

**1°.** DÉSE INICIO al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con los proveedores **CEPECH SpA, Rol Único Tributario 96.547.580-K**, representado legalmente por don **FERNANDO CISTERNAS SEPULVEDA**, con domicilio en Agustinas 1447, comuna de Santiago, Región Metropolitana, y el proveedor **PREUNIVERSARIOS ZONALES LIMITADA, Rol Único Tributario 77.629.750-K**, representado legalmente por doña **MARÍA VERÓNICA BASCUR LLONA**, con domicilio en O'Higgins 368, Los Andes, Región de Valparaíso, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, y que comprenda adicionalmente, los ajustes y correcciones que resulten pertinentes, con ocasión de la/s cláusula/s respectivas en sus contratos de adhesión, en relación con la normativa establecida en la Ley N° 19.496 sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión" todo, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones, ajuste de cláusula y, la adopción de medidas de cese de la conducta, teniendo en consideración lo prevenido en el artículo 54 P de la norma citada.

**2°.** DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**3°.** TÉNGASE PRESENTE que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, de la notificación de la presente resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

**4°.** TÉNGASE PRESENTE que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA

que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

### 6°. TÉNGASE PRESENTE

que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, susceptibles de prórroga conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido en lo resolutivo siguiente. Deberá, además precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

### 7°. NOTIFÍQUESE

la presente resolución a los proveedores **CEPECH SpA, Rol Único Tributario 96.547.580-K**, representado legalmente por don **FERNANDO CISTERNAS SEPULVEDA**, y el proveedor **PREUNIVERSITARIOS ZONALES LIMITADA, Rol Único Tributario 77.629.750-K**, representado legalmente por doña **MARÍA VERÓNICA BASCUR LLONA**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, esto es, por carta certificada, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY**  
**SUBDIRECTORA**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/FSA/meo/mmb

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.