



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N.º 377

SANTIAGO, 31 DE MAYO 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE TÉRMINO DE CONTRATO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS
EDUCATIVOS CON COLEGIO
PARTICULAR SUBVENCIONADO, QUE
RESUELVE LA SOLICITUD N.º 32.865.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N.º 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496; la Ley N.º 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto N.º 91, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a Don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N.º 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N.º 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados, como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N.º 19.496.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- Que, mediante la Resolución Exenta N.º 1039, de fecha 31 de diciembre de 2021, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre los contratos de prestación de servicios de educación formal y no formal", que contiene los parámetros de cumplimiento en materia de educación que, a juicio del Servicio Nacional del Consumidor, exigen las normas vigentes sobre protección al consumidor al respecto.

5.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N.º 32.865, de fecha 24 de enero de 2022.

6.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1º APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre término de contrato de prestación de servicios educativos con colegio particular subvencionado, que resuelve la solicitud N.º 32.865", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE TÉRMINO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS CON COLEGIO PARTICULAR SUBVENCIONADO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 32.865.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N.º 32.865 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las disposiciones de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC"), en lo relativo a la posibilidad de poder retractarse, dar término o anular, un contrato de prestación de servicios educativos con un colegio particular subvencionado.

En el requerimiento se indica que, por motivos de salud, el apoderado-requiere de la solicitud- decidió cambiar al alumno de colegio, no obstante, el establecimiento exigió realizar el copago por el año completo.

II. Interpretación jurídica

En primer término, se debe precisar que al caso en comento no le es aplicable el denominado derecho a retracto², pues éste rige sólo para las instituciones de educación superior (centros de formación técnica, institutos profesionales y Universidades) no siendo, por tanto, aplicable al presente caso.

En segundo término, es necesario hacer presente que, tal como se indica en la Circular interpretativa sobre los contratos de prestación de servicios de educación formal y no formal, dictada por este Servicio en diciembre del año 2021³, la LPDC es aplicable a los contratos de prestación de servicios de

¹ Las referencias a la Ley N.º 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N.º 3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

² Esto es la posibilidad de dejar sin efecto un contrato educacional sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados, y que se encuentra contemplado en el artículo 3º ter de la LPDC.

³ Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-65392_archivo_01.pdf



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

educación, con las limitaciones establecidas en sus artículos 2 y 2 bis, respecto de los contratos de educación formal.

En tercer término, cabe hacer presente que el contrato de prestación educacional es un contrato complejo, que involucra una serie de prestaciones propias y accesorias al sistema educativo; además de gozar de regulación especial, así como también de organismos sectoriales que supervisan su cumplimiento⁴.

En razón de lo anterior, la regla general será que el contrato de prestación de servicios educacionales, una vez pactado, no pueda ser dejado sin efecto para el año en curso, procediendo que se presten los servicios contratados, por una parte, y se realice el pago que corresponda, por la otra.

No obstante, si el apoderado desea dejar sin efecto el contrato, en las hipótesis que la propia normativa sectorial lo permite, este Servicio Nacional del Consumidor interpreta que podrá hacerlo, en la medida que realice el pago por los servicios efectivamente prestados a la fecha de notificación de su voluntad de ponerle término. Ello de conformidad al derecho a la libre elección del bien o servicio establecido en el artículo 3 letra a) de la LPDC y a las reglas generales que regulan el pago, pues si no se ha prestado el servicio educacional, el pago carecerá de causa y, por tanto, la institución educacional estará obligada a devolver el monto pagado o bien no podrá cobrarlo.

Asimismo, cualquier cláusula contenida en un contrato de prestación de servicios educacionales -entendido como un contrato de adhesión- que pretenda limitar, imponer barreras a la salida o realizar cobros por servicios que no han sido prestados, y que se encuentren en contravención a la ley vigente, no producirán efecto alguno.

III. Conclusión

De conformidad a los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que si el apoderado desea poner término al contrato de prestación de servicios educativos, cambiando el establecimiento, puede hacerlo, en la medida de que el contrato en comento constituye un contrato de adhesión y de consumo, debiendo pagar únicamente respecto de los servicios que hayan sido efectivamente prestados. Asimismo, dicho contrato no puede contener cláusulas abusivas que limiten la salida del mismo y, menos aún, que obliguen a realizar pagos por servicios no prestados. Respecto de los efectos que dicho término de contrato tenga en el ámbito de la legislación sectorial, este Servicio debe omitir pronunciamiento.

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre término de contrato de prestación de servicios educativos con colegio particular subvencionado, que resuelve la solicitud N.º 32.865", será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

⁴ Resolución exenta N.º 531 del Servicio Nacional del Consumidor que aprueba Dictamen sobre cumplimiento de contratos de prestación educacional básica y media. 20 julio 2021. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articulos-63089_archivo_01.pdf



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

Andrés
Herrera
Troncoso

Firmado digitalmente por
Andrés Herrera Troncoso
DN: OU=SERNAC, O=Servicio
Nacional del Consumidor, CN=
Andrés Herrera Troncoso, E=
aherreratr@sernac.cl
Ubicación:
Fecha: 2023.05.29
17:51:43
-04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

XST/GGP

Distribución: Interesado - Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Desarrollo Territorial y Gestión - Fiscalía Administrativa - Comunicaciones Estratégicas - Direcciones Regionales - Oficina de partes.

