

Subdirección de Procedimientos Colectivos  
[denuncia.adc@sernac.cl](mailto:denuncia.adc@sernac.cl)   
Agustinas 853, piso 2, Santiago,  
SERNAC,  
Presente.

Por medio de la presente, la Asociación de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, (A) presenta denuncia fundada, (B) solicita iniciar un Procedimiento Voluntario, y (C) solicita su participación, con la Red de Colegios Santo Tomás (Colegio Santo Tomás Puerto Montt; Colegio Santo Tomás Antofagasta; Colegio Santo Tomás La Serena; Colegio Santo Tomás El Bosque- Santiago; Colegio Santo Tomás Curicó; Colegio Santo Tomás Talca; y Colegio Santo Tomás Los Ángeles), de acuerdo a los antecedentes de hecho y derecho que expongo a continuación:

1. **Individualización de la Asociación de Consumidores.**

Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, asociación de consumidores, también denominada ODECU A. C., rol único tributario 73.342.000-6, representada por su Presidente, Stefan Omar Larenas Riobó, empleado, rol único nacional 5.788.123-2, email [stefanl@odecu.cl](mailto:stefanl@odecu.cl), ambos domiciliados en Paseo Bulnes 107, oficina 43, Santiago Centro, Región Metropolitana de Santiago.

No se adjunta certificado de vigencia ni directorio vigente, donde consta la representación invocada, emitido por la unidad de asociaciones gremiales del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, ya que de acuerdo la letra c) del artículo 17 de la ley 19.880, las personas en su relación con la administración tienen derecho a eximirse de presentar documentos que ya se encuentren en poder de la administración, como es el caso, en consonancia con la letra c) del mismo artículo que establece el deber de autoridades y funcionarios, de facilitarle a las personas el ejercicio de sus derechos, y con lo establecido en el artículo 8 de la ley 18.575 que establece que los órganos del Estado deben procurar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos.

No se adjunta la documentación respectiva que acredite la autorización de su directorio, ya que de acuerdo la letra c) del artículo 17 de la ley 19.880, las personas en su relación con la administración tienen derecho a eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento en consonancia con la letra c) del mismo artículo que establece el deber de autoridades y funcionarios, de facilitarle a las personas el ejercicio de sus derechos, y con lo establecido en el artículo 8 de la ley 18.575 que establece que los órganos del Estado deben procurar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos. En este caso, la autorización del directorio se trata de una exigencia adicional a las establecidas en el inciso 2º del artículo 54 H de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, LPDC, a propósito del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. Por el contrario, la autorización del directorio sólo está establecida en la letra b) del número 1 del artículo 51 de la LPDC, a propósito de los legitimados activos para iniciar el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, por lo que no resulta aplicable la extensión de su aplicación.

1. **Individualización del proveedor.**

Se trata de la Red de Colegios Santo Tomás a través del Director Nacional de la Red de Colegio Santo Tomás, Jorge Beffermann Rettig. Esta Red de Colegios incluye el Colegio Santo Tomás Puerto Montt; Colegio Santo Tomás Antofagasta; Colegio Santo Tomás La Serena; Colegio Santo Tomás El Bosque- Santiago; Colegio Santo Tomás Curicó; Colegio Santo Tomás Talca; y Colegio Santo Tomás Los Ángeles.

Se hace presente que de acuerdo la letra c) del artículo 17 de la ley 19.880, las personas en su relación con la administración tienen derecho a eximirse de presentar documentos que ya se encuentren en poder de la administración, como es el caso, en consonancia con la letra c) del mismo artículo que establece el deber de autoridades y funcionarios, de facilitarle a las personas el ejercicio de sus derechos, y con lo establecido en el artículo 8 de la ley 18.575 que establece que los órganos del Estado deben procurar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos, la que deberá contener el nombre o razón social, según corresponda; rol único tributario; representante legal, cuando proceda, y domicilio.

1. **Antecedentes sobre la individualización de los consumidores potencialmente afectados.**

Todos los consumidores padres, madres y apoderados de la Red de Colegios Santo Tomás (Colegio Santo Tomás Puerto Montt; Colegio Santo Tomás Antofagasta; Colegio Santo Tomás La Serena; Colegio Santo Tomás El Bosque- Santiago; Colegio Santo Tomás Curicó; Colegio Santo Tomás Talca; y Colegio Santo Tomás Los Ángeles).

1. **Descripción del daño causado.**

El daño consistiría en la falta de proporcionalidad entre la colegiatura y el cumplimiento alternativo parcial -respecto de aquellas obligaciones que son susceptibles de prestar a distancia- e imperfecto -respecto de las obligaciones originales y los estándares bajo los cuales se ha prestado- a través de los servicios educativos a distancia.

En efecto, la Agrupación de Centros General de Padres y Apoderados de la Red Santo Tomás de Chile, contactó a ODECU, haciendo presente un conjunto de situaciones, respecto al actuar en lo académico de cada colegio de la Red, a saber:

“Colegio ST Antofagasta​:

-Pre kínder a 3ero básico: Guías utilizando ​https://www.office.com/​ one drive.

-De 4to básico a 4to medio 40 minutos plataforma Zoom. Que ha sido deficiente pues no todos los alumnos se pueden conectar.

-No hay retroalimentación adecuada de los profesores. Sin retroalimentación PIE.

Colegio ST La Serena:

-Guías a los correos electrónicos, algunos pocos profesores se conectaron por Skype, otros zoom y otros por wsp. pero no se estableció una norma para todos.

-No hay retroalimentación adecuada de los profesores hacia los alumnos.

-Las guías físicas solo entregaron dos días antes de salir de vacaciones.

-Retroalimentación PIE, aunque no hay claridad si todos los alumnos recibieron ese apoyo.

Colegio ST El Bosque:

-Las primeras dos semanas existió descoordinación.

-Pre kínder a 4to medio guías en la plataforma ​https://www.office.com/​one drive.

-Escaso trabajo de acompañamiento PIE.

-Solo algunos links de YouTube para revisar.

-No hay retroalimentación adecuada de los profesores hacia los alumnos.

-Sin plataforma virtual para acceder a tutoriales o clases.

-Un par de profesores con algunas tutorías virtuales.

Colegio ST Curicó:

-Pre básicas tareas diarias e incluyeron videos de las tías.

-Guías, trabajos, un par de clases on line algunos de 30 minutos otros de 15min. Y durante las 2 primeras semanas las guías no estuvieron disponibles en forma física en el colegio.

-Sin retroalimentación PIE.

Colegio ST Talca:

-Pre kínder a 4to medio Guías.

-Sin plataforma virtual para acceder a tutoriales o clases.

-No hay retroalimentación adecuada de los profesores hacia los alumnos.

-Sin retroalimentación PIE.

Colegio ST Los Ángeles:

-Pre kínder a 4to medio Guías en la plataforma One drive ordenado por nivel con algunos vídeos explicativos.

Colegio ST Puerto Montt:

-Pre kínder a 4to medio Guías en la plataforma One drive ordenado por nivel con algunos vídeos explicativos.

-Algunos profesores comenzaron a usar Classroom.

-Adicionalmente de 7no a 4tos medios podían acceder a clases online en Puntaje Nacional, además usar zoom.

-Acompañamiento PIE.

Como vemos las medidas implementadas por la autoridad fueron tardías, solo se nos entregó lo básico, guías a desarrollar, sin un hilo conductor, sin retroalimentación y apoyo. Casos excepcionales pudieron tener algún video de YouTube, algún link el cual ver, considerando además que los alumnos no cuentan con el apoyo docente suficiente para desarrollar y entender las nuevas materias en estas guías enviadas. Hoy no vemos un plan de trabajo guiado, consensuado, la cantidad de guías y materias entregadas, provocan más inconvenientes para el seguimiento en la materia, los alumnos están perdidos, desanimados y desorientados o sea cada vez más estresados, sin considerar los problemas psicológicos que se está ocasionando por la falta de coordinación. A nivel nacional se ve un desorden de lo entregado. Sumado a ello, la escasa retroalimentación de los profesores con el material ya resuelto por parte del alumnado.

(...)

Por todo lo ya expuesto, solicitamos acoger las siguientes peticiones:

I Financiero:

a) Descuento del 50% del valor mensual a pagar por cada uno de los meses en los cuales no se preste el servicio de conformidad a lo establecido en la cláusula primera del contrato de prestación de servicios respectivos.

b) Dejar sin efecto las multas por concepto atraso en el pago de las mensualidades o colegiatura hasta enero 2021.

c) Que en caso de caer en morosidad por el no pago de las mensualidades, éstas no sean informadas al Boletín Comercial, durante todo el año 2020.

d) Para trasparencia informar al Centro general de Padres y Apoderados, de todo el plan de acción económica y social que el colegio ha entregado y/o entregará (becas, PIE, beneficio adicional por emergencia sanitaria, apoyo psicológico, etc.).

e) No condicionar la matricula 2021 a los alumnos que por razones financieras no estén al día en sus pagos. Esto basado en que los niños/niñas y adolescentes no pueden perder su red de apoyo, compañeros y amigos de toda una vida escolar producto de la situación económica. No les arrebatemos lo que los anima a ellos a continuar. Sus apegos, vínculos y lazos afectivos.

II Académico. Implementar un sistema de clases online de igual o mejor calidad y/o características que las implementadas en Universidad, IP y CFT Santo Tomás. Que contenga aspectos como:

a) Lograr interacción entre alumno y profesor con clases e interacción en vivo, considerando aspectos como la duración de éstas, articulación de contenidos y la herramienta virtual según grupo objetivo (Enseñanza pre-básica, básica y media).

b) Mejorar calidad de los insumos (guías u otros). Aunque no somos expertos en educación creemos se puede trabajar ajustando lo extenso de sus contenidos y reforzando lo esencial del programa educacional. Esto ha sido comentado por muchos especialistas en todos los niveles.

c) Otorgar las herramientas técnicas (dispositivo, internet) a quienes no dispongan de ellas para clases en línea. Para ello se hace imperioso que el colegio cuente con un catastro de ello.

d) Otorgar a los profesores todas las herramientas necesarias para un buen desarrollo de sus clases virtuales, esto es: proveer de capacitación, equipos, internet, material, etc.

e) Revisar adecuaciones curriculares para los alumnos del Programa de Integración Escolar (PIE) y del resto del alumnado.”

Nos encontramos frente a un interés colectivo, en los términos señalados en el inciso 5º del artículo 50 de la LPDC, esto es “un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”, en este caso, consumidores consumidores padres, madres y apoderados de la Red de Colegios Santo Tomás.

Por su parte, la letra d) del artículo 3 de la LPDC establece respecto de los consumidores “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”, en este caso, la falta de proporcionalidad entre la colegiatura y el cumplimiento alternativo parcial -respecto de aquellas obligaciones que son susceptibles de prestar a distancia- e imperfecto -respecto de las obligaciones originales y los estándares bajo los cuales se ha prestado- a través de los servicios educativos a distancia.

1. **Identificación de las normas potencialmente infringidas y los fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación.**

La letra d) del artículo 3 de la LPDC establece respecto de los consumidores “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”, en este caso, la falta de proporcionalidad entre la colegiatura y el cumplimiento alternativo parcial -respecto de aquellas obligaciones que son susceptibles de prestar a distancia- e imperfecto -respecto de las obligaciones originales y los estándares bajo los cuales se ha prestado- a través de los servicios educativos a distancia.

Se hace presente que el artículo 2 bis, no obstante lo prescrito en la letra d) del artículo 2, hace aplicable las reglas de la LPC, cuando una materia específica de protección al consumidor no este regulada por una ley especial. Y si la materia específica estuviera regulada por una ley especial, forma de todos modos parte del ámbito de competencia del Sernac.

Luego, esta relación se encuentra dentro del ámbito de actuación del SERNAC, de acuerdo al marco del mandato legal establecido en el artículo 58 de la LPDC, de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la propia LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor.

Este mandato incluye, (a) fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores; (b) interpretar administrativamente de la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar, es decir la LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor; (c) llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, tal como se solicita en el presente caso; (d) velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores; (e) hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales; (f) denunciar posibles incumplimientos de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales; y (g) recibir copia de las resoluciones que impongan sanciones, de los organismos fiscalizadores sectoriales que tengan facultades sancionatorias, según lo dispuesto en el artículo 2 bis de la LPDC, respecto de sectores regulados por leyes especiales; entre otras.

POR TANTO

Solicito (A) tener por presentada denuncia fundada, (B) iniciar un Procedimiento Voluntario con la Red de Colegios Santo Tomás (Colegio Santo Tomás Puerto Montt; Colegio Santo Tomás Antofagasta; Colegio Santo Tomás La Serena; Colegio Santo Tomás El Bosque- Santiago; Colegio Santo Tomás Curicó; Colegio Santo Tomás Talca; y Colegio Santo Tomás Los Ángeles); y (C) decretar la participación de ODECU en dicho (s) Procedimiento(s) Voluntario(s).

Asimismo solicito se envíe copia de su respuesta al email [stefanl@odecu.cl](mailto:stefanl@odecu.cl).

Sin otro particular, le saluda atentamente,

Stefan Larenas  
Presidente ODECU