

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 el Colegio “Trewhela´s School”, 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 Colegio Trewhela´s School, perteneciente a la Sociedad Educacional Ruby Michell Trewhela S.A., Rut N°80.986.400-6, domiciliado en calle Las Camelias N°2854, comuna de Providencia.

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 del Colegio Trewhela´s School.

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, un grupo de apoderados de dicho establecimiento, contactaron a ODECU indicando lo que transcribo a continuación:

“De nuestra consideración, somos apoderados del Colegio Trewhela´s School, perteneciente a la Sociedad Educacional Ruby Michell Trewhela S.A., Rut N°80.986.400-6, domiciliado en calle Las Camelias N°2854, comuna de Providencia.

Venimos a solicitarles su intervención en el asunto que explicaremos a continuación. Con fecha 16 de marzo de 2020, como todos los colegios de Santiago, las clases fueron suspendidas por las medidas sanitarias implementadas por el COVID 19. A los pocos días, el Colegio empezó a utilizar la plataforma tecnológica TEAMS de Microsoft, como plataforma para la entrega de contenidos, envío y devolución de tareas, chat o conversaciones con profesores y compañeros. Sin embargo, una serie de dificultades empezaron a surgir, tales como:

a) Problemas de acceso de los alumnos;

b) Problemas de conexión por inestabilidad del acceso a internet de profesores y alumnos;

c) Ausencia de metodología en la estructura de las clases a distancia;

d) Descoordinación de calendarios;

e) Excesivo envío de tareas;

f) Ausencia de clases reales y en línea de asignaturas que lo requieren, como educación física;

g) Envío de actividades con la duración de una hora a niños de preescolar, cuando la jornada normal es de 5 horas;

h) Envío de material, preparado solo con el esfuerzo de profesores, pero de baja calidad, es decir, precariedad en términos de producción (calidad de imagen, de video, de pizarras, etc), mostrando bajo compromiso del colegio con la entrega de infraestructura;

i) Entrega de contenidos, sin una metodología clara conocida por profesores y alumnos;

j) Sin horarios claros de apoyo al estudiante; y

k) Baja capacitación del uso de la plataforma tecnológica, tanto para profesores como estudiantes.

Todo esto, se tradujo en una percepción generalizada de un cobro abusivo para el servicio que se estaba prestando.

Hubo reuniones con los delegados, en que se sugirieron muchas medidas, las cuales se esperaba que se implementarán después de vacaciones, lo cual no fue efectivo, y la improvisación, entendible en una primera etapa, se hizo imperdonable en la segunda, ya que se fue normalizando.

Como apoderados podemos entender que esto responde a una razón de fuerza mayor, pero no podemos pagar por un servicio muy inferior en términos de calidad a lo contratado.

Entonces la pregunta, es ¿cuál es la conversión de la calidad de una educación presencial a una educación a distancia? ¿Cuáles son las metas y objetivos medibles que debiéramos esperar, para que el pago de una mensualidad de aproximadamente $528.000 por estudiante sean cumplidas? ¿Recibir actividades de videos, guías, libros, incluso a veces de vídeos pregrabados de youtube con una duración de 1 hora, equivale a la asistencia al colegio por una jornada de 5 horas?

Después de reclamar al colegio, éste decidió traspasar el ahorro de luz, agua, gastos fijos, el no arriendo de instalaciones como del Stade Francaise, a un fondo de becas, en la que los apoderados debían postular adjuntando información comercial y tributaria, como respaldo de finiquitos, o enfermedades, etc. Para dicho fondo, se estimó que el ahorro de marzo a fines de mayo era de alrededor de MM$60, pero por definición del colegio, solo podían postular apoderados que estuvieran al día en el pago de la mensualidad. Es decir, aquellos apoderados morosos, quien son los que tienen más urgencia de acceder a un fondo, quedaban completamente excluidos de poder postular a dicho beneficio.

Por lo tanto, solicitamos:

a) Que el colegio le entregue al cuerpo docente todas y las reales herramientas que tiene para mejorar la calidad de las clases a distancia

b) Que la dirección haga un esfuerzo, sin sacrificar las remuneraciones del personal, y rebaje la colegiatura.

c) Que dicha rebaja, se traspase a todos los apoderados, independiente de como hayan pagado o documentado el pago.

d) Que esa rebaja sea proporcional al real servicio que se presta. Si la educación a distancia no es factible en los niños menores, la rebaja debe ser aún mayor.

e) Que el colegio establezca metas y objetivos medibles, que permitan determinar el cumplimiento de un estándar mínimo.”

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 del Colegio Trewhela´s School.

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 el Colegio “Trewhela´s School”; y (C) decretar la participación de ODECU en dicho Procedimiento Voluntario.

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