

CPC.: 1113 /

ANT.: Denuncia del Sr. José Canto  
Larre contra el Colegio Pedro  
de Valdivia Peñalolén Limitada.  
Rol 181-99 FNE.

MAT.: Dictamen de la Comisión.

SANTIAGO, 05 MAY 2000

1.- El señor José Canto Larre, por carta de 10 de marzo pasado, dirigida a la Fiscalía Nacional Económica, expone una situación que lo afecta en relación con el Colegio Pedro de Valdivia Peñalolén Limitada y que a su juicio configura un abuso de posición dominante.

2.- Los hechos expuestos por el denunciante son los siguientes:

2.1 El señor Canto matriculó en el año 1998 a sus tres hijos en el colegio arriba mencionado. De acuerdo con las normas del establecimiento, canceló una cuota de incorporación ascendente a 25 UF por alumno; además debió cancelar 5 UF por alumno, por derecho de matrícula, y documentar 10 mensualidades de 5 UF cada una por alumno.

2.2 Al término del primer año, por las razones que expresa, entre otras que el colegio no reunía las condiciones que él requería, tanto desde el punto de vista académico como valórico, debió retirar a sus hijos del mencionado establecimiento.

2.3 Solicita en su presentación que debe devolversele el 50 % de la cuota de incorporación (ya el colegio le devolvió el otro 50 %), sosteniendo que "no fue informado que si retiraba a sus pupilos del establecimiento perdía dicha cuota". Agrega que la exigencia de este pago "constituye una barrera a la salida, transformándose los padres en un mercado cautivo de un determinado colegio, ya que retirarse causa un problema económico en el presupuesto familiar".

2.4 Continúa el denunciante manifestando que él no está en contra de la cuota de incorporación, que considera una "barrera a la entrada para segmentar el mercado, pero que no puede constituirse en una barrera para la salida".

2.5 Termina solicitando la intervención de los organismos de defensa de la competencia para obtener la devolución de las 37,5 UF correspondientes al 50 por ciento de las cuotas de incorporación por él canceladas y que se proceda a normar la situación referente a estas cuotas.

3.- Se dio traslado de la denuncia al Colegio Pedro de Valdivia Peñalolén Limitada para que informara al tenor de la misma. Después de varias reiteraciones, el denunciado respondió por comunicación de 11 de octubre de 1999, ampliada por escrito de 20 de marzo pasado, que, en resumen, expresan lo

siguiente:

3.1 Al matricular a sus hijos en el Colegio, hizo el apoderado uso de su derecho a elegir libre y conscientemente el establecimiento para la educación de sus hijos. Por este hecho adquirió una serie de derechos y obligaciones que el mismo contrato de prestación de servicios educacionales le imponía, incluido el pago de una cuota de incorporación cuyo monto y tratamiento era claramente conocido y aceptado.

3.2 Agrega el denunciado que la propia naturaleza de este pago, como su nombre lo indica, tiene por objeto acceder a formar parte de un conglomerado y que frente a una gran demanda y a limitadas vacantes, éste es el medio que permite limitar en cierta medida la demanda, sin perjuicio de que estos fondos se utilicen en el mejoramiento del servicio educacional del establecimiento.

3.3 Sin que signifique desconocer el sentido y la razón de la cuota de incorporación, a los alumnos que se retiran después del primer año de estudios se les devuelve el 50 % de ésta. Insiste el denunciado que esto no significa el desconocimiento de la razón del cobro original de la misma.

3.4 Continúa el denunciado expresando que el señor Canto recurrió también al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), donde su reclamo se encuentra en trámite bajo el N° 2291.

3.5 Además acompañó, certificados ante notario, los siguientes documentos:

3.5.1 Hoja con los valores para 1998 de los cobros por : i) examen de admisión, ii) cuota de incorporación , iii) matrícula, y iv) colegiatura anual.

3.5.2 Boletas de venta extendidas a los alumnos Canto-Moreno, hijos del denunciante. En estas boletas aparece una leyenda al final que dice:

"No se harán devoluciones de dinero a los alumnos que por razones particulares no asistan a clases".

3.5.3 Hoja con los valores vigentes para el presente año de los rubros indicados en el punto 3.5.1 anterior.

3.6 Termina el denunciado haciendo diversas consideraciones sobre el alcance y objetivos de la legislación vigente sobre defensa de la libre competencia, concluyendo que en este caso es el consumidor, más que el mercado y los que en él compiten, el afectado, interpretando un contrato que a su entender le es desfavorable. Termina solicitando la declaración de incompetencia de los organismos de defensa de la libre competencia para pronunciarse respecto a la materia objeto de la denuncia y subsidiariamente, de declararse competente esta Comisión, expresar que los hechos denunciados no constituyen un atentado contra la libre competencia.

4.- Para mejor resolver se solicitó información general sobre la materia al Ministerio de Educación y al Servicio Nacional del Consumidor.

4.1 El Ministerio, en su informe de 31 de enero pasado, estima necesario hacer una separación entre establecimientos educacionales pagados y

establecimientos educacionales subvencionados por el Estado, los que a su vez pueden ser gratuitos o de financiamiento compartido. Respecto de los primeros, si bien son reconocidos oficialmente por el Estado, a través de las Secretarías Ministeriales de Educación, y deben cumplir todos y cada uno de los requisitos exigidos para tener tal calidad, en lo que se refiere al régimen de cobros y los rubros asociados a éstos se rigen por la ley de la oferta y la demanda, estando determinados por el acuerdo de voluntades entre los dueños o directores del establecimiento, por un lado y los padres y apoderados, por el otro.

Continúa el Ministerio expresando que, en este sector, su acción ha sido solamente educativa, para que los padres y apoderados conozcan, mediante información anticipada, las exigencias que se les van a hacer al momento de escoger el establecimiento donde estudiarán sus hijos o pupilos. La garantía constitucional de libertad de enseñanza no le permite intervenir de otro modo.

En el caso de los establecimientos subvencionados, el Ministerio ha determinado qué cobros eventualmente podrían efectuar estos establecimientos, según se trate de subvencionados gratuitos, municipalizados o de financiamiento compartido y de acuerdo al respectivo nivel de enseñanza, esto es, parvularia, básica o media. El Ministerio utiliza diversos procedimientos de información y fiscalización para que padres y apoderados no sean sorprendidos con cobros improcedentes o ilegales.

4.2 El Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, manifiesta que ha recibido numerosas denuncias en contra de establecimientos particulares, basadas en la imposición que ellos efectúan para el pago anticipado de la colegiatura del año escolar y a veces tanto del año en curso, como del siguiente, y de elevadas cuotas de incorporación. Estos pagos anticipados, a juicio del SERNAC, configuran una situación contraria a la igualdad de condiciones que debe existir entre ambas partes contratantes, pues los usuarios quedan desprotegidos en los casos en que el padre o apoderado deba retirar al alumno del establecimiento por calificadas razones de orden familiar o económico, o simplemente por haberse deteriorado el nivel de calidad de la enseñanza impartida en el establecimiento.

En cuanto al cobro en los colegios de cuotas a favor de los centros de padres, evidentemente ello es improcedente, a juicio del SERNAC, tanto porque la afiliación a estas organizaciones es voluntaria, cuanto porque su financiamiento excede el contenido del contrato de educación. Igual situación acontece respecto del cobro de diversos seguros. En tal sentido el artículo 16 letra b) de la Ley N° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, considera como práctica abusiva en un contrato de adhesión aquella que establece incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que éstos correspondan a prestaciones adicionales que puedan ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignados por separado en forma específica.

5.- Analizadas las respuestas del colegio denunciado, del Ministerio de Educación y del Servicio Nacional del Consumidor y lo informado por la Fiscalía Nacional Económica en sus oficios ORD N° 512 y ORD N° 184, de 26 de noviembre de 1999 y 6 de abril de 2000 respectivamente, esta Comisión Preventiva Central puede formular las siguientes consideraciones:

5.1 La denuncia del señor José Canto Larre en contra del Colegio Pedro

de Valdivia Peñalolén Limitada incide en un problema de interpretación de un contrato entre un consumidor y un prestador de servicio, situación particular que queda comprendida en el ámbito de la Ley N° 19.496, de protección al consumidor, habiendo el denunciante presentado su caso ante el Servicio Nacional del Consumidor.

5.2 Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión analizó, desde una perspectiva general, los efectos que las cuotas de incorporación pudieren tener en la competencia entre establecimientos educacionales y en la libertad de elección de los padres o apoderados en relación con servicios anexos al educacional.

5.3 En el primer aspecto, esto es la competencia entre colegios, es necesario concluir que los padres y apoderados cuentan con una gama muy amplia de alternativas, tanto en el aspecto económico como en los tipos y calidad de la enseñanza. En este sentido, la existencia de las cuotas de incorporación no debiera afectar dicha competencia. Si bien es cierto dicha cuota, cuando no es reembolsable, genera una barrera para que los padres y apoderados cambien a sus hijos o pupilos de colegio, la que se suma a otras barreras propias de este tipo de servicios (ubicación, relaciones de afecto y otras), ella puede ser fácilmente superable por un establecimiento educacional competitivo, mediante la exención o reducción de este cobro, como en la práctica ocurre.

No obstante lo anterior, para que los supuestos aludidos se den, es imprescindible que los padres y apoderados conozcan, de manera clara y oportuna, todas las condiciones económicas, de enseñanza y demás relevantes, asociadas a la elección de cada establecimiento. En otras palabras, para que exista efectivamente una adecuada competencia, es necesario que la información relevante para las decisiones de los padres y apoderados, y también de los agentes que operan en este mercado, sea clara y esté convenientemente difundida.

5.4 Respecto del segundo enfoque, es decir, la libertad de elección de los padres y apoderados en relación con servicios o bienes anexos al educacional, como son seguros, uniformes, transporte y otros, que deben ser aceptados y pagados por aquellos de manera directa o indirectamente obligatoria, es evidente que la cuota de incorporación, así como las demás barreras de salida mencionadas anteriormente, otorgan un carácter cautivo a los consumidores y un poder de mercado a los colegios, susceptible de ser aprovechado mediante cobros excesivos a favor de determinados proveedores o del establecimiento. La obligatoriedad indirecta se advierte, por ejemplo, cuando es posible presumir razonablemente que la no adquisición o suscripción del bien o servicio causará menoscabo a los estudiantes o a sus padres o apoderados.

La claridad en la información sobre este tipo de condiciones al momento del ingreso de los hijos o pupilos modera este tipo de situaciones; sin embargo, en la práctica, regular cada una de estas prestaciones anexas resulta complejo, lo mismo que su evaluación por parte de los padres o apoderados, considerando que ellos no son la esencia de la prestación.

6.- En mérito de lo expuesto en los párrafos anteriores, esta Comisión Preventiva Central declara lo siguiente:

6.1 Que, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en la Ley N°

19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, acuerda acoger el reclamo formulado por el señor José Canto Larre en contra el Colegio Pedro de Valdivia Peñalolén Limitada, sólo en cuanto formula las siguientes prevenciones en relación con la materia que plantea:

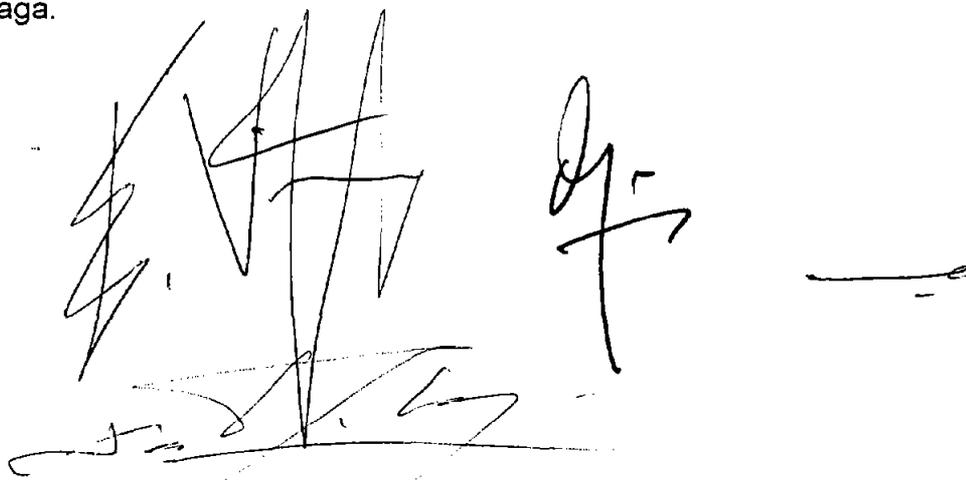
a) Los establecimientos educacionales pagados deben proporcionar información escrita a los potenciales padres y apoderados en la que se especifique claramente los distintos pagos por el servicio que prestan, su naturaleza, oportunidad y reajustabilidad, así como las condiciones de devolución del total o parte de éstos.

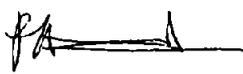
b) Los pagos por servicios anexos al educacional, deben ser de carácter voluntario, o, en los casos en que ellos sean directa o indirectamente obligatorios, los establecimientos deberán ofrecer a los padres y apoderados un número suficiente de proveedores alternativos de dichos servicios.

7.- Que, con el propósito de divulgar adecuadamente las conclusiones del presente dictamen, cuya aplicación es de carácter general, esta Comisión dispone que la parte resolutive del mismo sea debidamente publicitada, a lo menos por una vez, en un diario de circulación nacional, sin perjuicio de que también se inserte por una vez en el Diario Oficial.

Notifíquese al señor Fiscal Nacional Económico, al señor José Canto Larre y al representante legal del Colegio Pedro de Valdivia Peñalolén Limitada. Transcribese al señor Ministro de Educación y al señor Director del Servicio Nacional del Consumidor.

El presente dictamen fue acordado en sesión de 28 de abril del año dos mil, de esta Comisión Preventiva Central, por la unanimidad de sus miembros presentes, señores Enrique Vergara Vial, Presidente Subrogante, Claudio Juárez Muñoz, José Yáñez Henríquez, Rodemil Morales Avendaño y Carlos Castro Zoloaga.



  
PAOLA HERRERA FUENZALIDA  
Secretaria - Abogado  
Comisión Preventiva Central