

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ORD.: 05041

**ANT.:** Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

**MAT.:** Respuesta oficio N° 18/2019 de la Comisión Investigadora de los actos de los Organismos Públicos relacionados con la actual situación financiera de la Universidad del Pacífico.

**SANTIAGO, 13 MAR 2019**

**DE : LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**A : MARÍA SOLEDAD FREDES RUIZ**  
ABOGADA SECRETARIA  
COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
AV. PEDRO MONTT S/N  
VALPARAÍSO

---

De mi consideración:

Junto con saludarla, y en virtud del oficio N° 18/2019, de fecha 4 de marzo de 2019, a través del cual la Comisión Investigadora de los Actos de los Organismos Públicos relacionados con la actual situación financiera de la Universidad del Pacífico, solicita un pronunciamiento por parte del Servicio Nacional del Consumidor, respecto al motivo por el cual, a la fecha, no se ha inscrito en el Conservador de Bienes Raíces la medida prejudicial precautoria de prohibición de no enajenar que recae sobre la sede de Melipilla, dictada el 24 de diciembre de 2018 por el Tercer Juzgado Civil de Santiago y, asimismo, informar acerca del motivo por el cual no se solicitó en juicio, en amparo de los derechos de los estudiantes, una medida que disponga el acceso y disposición de sus registros curriculares, es que el Servicio Nacional del Consumidor procede a informar a Ud. lo siguiente:

**1. ANTECEDENTES DEL CASO**

A raíz de las diversas irregularidades administrativas, financieras y académicas relacionadas con la Universidad del Pacífico y su principal controladora, la Fundación Julio Ortúzar Rojas, este Servicio, con fecha 13 de diciembre de 2018, presentó una solicitud de medidas prejudiciales precautorias ante el Tercer Juzgado Civil de Santiago (causa Rol C-40258-2018) en contra de ambas entidades, cuyo tenor es el siguiente:

1.1. Universidad del Pacífico

- i) Nombramiento de un interventor en los términos prescritos en los artículos 290 N° 2, 293 N° 4 y 294, todos del Código de Procedimiento Civil.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- ii) Retención de los registros académicos de los alumnos de la Universidad del Pacífico, para que quedaran en poder del Ministerio de Educación o, en subsidio, en poder de la Universidad, en los términos establecidos en los artículos 290 N° 3 y 295, ambos del Código de Procedimiento Civil.
- iii) Prohibición de celebrar actos y contratos en conformidad a los artículos 290 N° 4 y 296 del Código de Procedimiento Civil, particularmente en lo que respecta a:
  - a) Prohibición de repactar o renegociar de forma unilateral la deuda que se origina como consecuencia de la morosidad del alumno en el pago de las cuotas del crédito pactadas, sea o no en aplicación de cláusulas escritas en los respectivos contratos de adhesión.
  - b) Prohibición de ceder, negociar, aportar a otra sociedad y en general, de transferir a cualquier título a terceros, los créditos y los respectivos títulos o documentos mercantiles suscritos por los alumnos consumidores directamente o a través de sus apoderados en garantía del pago de las obligaciones contraídas por estos, respecto de los servicios educacionales o crediticios contratados con la demandada.
- iv) Exhibición y entrega en formato digital de todos y cada uno de los antecedentes que constituirían el expediente académico de los alumnos matriculados en el establecimiento educacional de la Universidad, diferenciados claramente por carrera y año.

### 1.2. Fundación Julio Ortúzar Rojas

Prohibición de celebrar actos y contratos en conformidad a los artículos 290 N° 4 y 296 del Código de Procedimiento Civil, respecto del bien raíz consiste en el Lote Sector Número Dos, resultante de la subdivisión del resto de la Parcela Número Tres del Proyecto de Parcelación La Alianza, ubicado en la comuna de Melipilla, hoy Avenida José Massoud N° 533, perteneciente a la Fundación Julio Ortúzar Rojas, la cual compró por escritura pública de 19 de febrero de 2008, otorgada en la Notaría de Santiago don Raúl Cifuentes, y que adquirió por tradición mediante la inscripción del título a fojas 1977 número 3306 del Registro de Propiedad del año 2008 del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla.

Mediante resoluciones dictadas con fecha 18 y 21 de diciembre de 2018, el tribunal resolvió lo siguiente en relación a las medidas solicitadas:

- i) En cuanto a la solicitud de interventor, se rechazó la medida prejudicial precautoria.
- ii) En cuanto a la medida de retención de los registros académicos de los alumnos de la Universidad del Pacífico, siendo el Ministerio de Educación un tercero ajeno al juicio, no se hizo lugar a su retención por éstos, no obstante, se decretó la retención de los registros académicos en la propia Universidad del Pacífico.
- iii) Se decretó la prohibición de repactar y renegociar de forma unilateral la deuda originada de la morosidad de los alumnos en el pago de las cuotas de crédito pactadas, sean o no en aplicación de cláusulas escritas en los respectivos contratos de adhesión, relativos al periodo académico 2018; y, asimismo, se decretó la prohibición de ceder, negociar, aportar a otra sociedad y, en general, de transferir a cualquier título a terceros, los créditos y los respectivos títulos o documentos mercantiles suscritos por los alumnos consumidores directamente o a través de sus apoderados en garantía del pago de las obligaciones contraídas por éstos, celebrados en el año 2018, respecto de los servicios educacionales o crediticios contratados con la futura demandada, para dicho período académico.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- iv) En cuanto a la medida prejudicial precautoria de exhibición y entrega en formato digital de todos y cada uno de los antecedentes que constituían el expediente académico de los alumnos matriculados en el establecimiento educacional de la Universidad del Pacífico, diferenciados por carrera y año, luego de hacer una aclaración respecto al período respecto del cual se solicitaron los indicados antecedentes (período académico 2018), se concedió dicha medida prejudicial, citando a una audiencia especial de exhibición de documentos para tales efectos, la cual se llevó a cabo con fecha 29 de enero de 2019. En dicha audiencia, la Universidad del Pacífico no cumplió íntegramente con lo ordenado, por lo cual el tribunal, con fecha 8 de febrero de 2019, hizo efectivo el apercibimiento del artículo 349 del Código de Procedimiento Civil.
- v) Se decretó la medida prejudicial precautoria de prohibición de celebrar actos o contratos sobre el inmueble de dominio de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, inscrito a fojas 1977 número 3506 del Registro de Propiedad del año 2008, del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla, ordenando su inscripción.

Con fecha 24 de diciembre de 2018, el receptor judicial don Ramón Oyarce Vera procedió a trabar la medida prejudicial precautoria en el Registro de Prohibiciones e Interdicciones de Enajenar del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla, sobre la propiedad de dominio de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, inscrita a fojas 1977 número 3506 del Registro de Propiedad del año 2008, notificando personalmente de ello a la Sra. Notario y Conservador de Bienes Raíces de dicha ciudad, doña Rosemarie Mary Ricci. El 9 de enero de 2019, el Conservador de Bienes Raíces procedió a inscribir dicha medida a fojas 5 número 8 en el Registro de Prohibiciones e Interdicciones de Enajenar del año en curso.

Una vez inscrita la medida prejudicial precautoria y notificada a la contraparte el 17 de enero de 2019, el Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 24 de enero de 2019, interpuso demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores, solicitando, entre otras cosas, la mantención de las medidas judiciales decretadas en calidad de precautorias, a lo cual, el tribunal, con fecha 1 de febrero de 2019, resolvió tenerla por interpuesta, declarando admisible la demanda colectiva y manteniendo las medidas precautorias decretadas.

### **2. SOBRE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA DE LOS ACTOS DE ORGANISMOS PÚBLICOS**

- 2.1. Motivo por el cual, a la fecha, no se ha inscrito en el Conservador de Bienes Raíces la medida prejudicial precautoria de prohibición de enajenar que recae sobre la sede de Melipilla, dictada el 24 de diciembre de 2018.

Según lo señalado en el párrafo anterior, la inscripción de la medida prejudicial precautoria sobre el inmueble inscrito a fojas 1977 número 3506, en el Registro de Propiedad del año 2008, de dominio de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, se llevó a cabo con fecha 9 de enero de 2019 en el Registro de Interdicciones y Prohibiciones de Enajenar del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla, lo cual consta en el certificado de hipotecas y gravámenes de fecha 10 de enero de 2019 que se adjunta a la presente respuesta.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 2.2. Motivo por el cual no se solicitó en juicio, en amparo de los derechos de los estudiantes, una medida que disponga el acceso y disposición de sus registros curriculares.

En relación a este punto, tal como consta en la presentación de fecha 13 de diciembre de 2018 realizada ante el Tercer Juzgado Civil de Santiago, el Servicio Nacional del Consumidor sí solicitó medidas prejudiciales precautorias en contra de la Universidad del Pacífico que garantizaran el acceso y disposición de los alumnos a sus registros curriculares. En efecto, este Servicio pidió las medidas prejudiciales precautorias individualizadas en los números ii), iii) y iv) del acápite precedente, las cuales fueron concedidas por el tribunal.

Es preciso señalar que la diligencia de exhibición de documentos no fue cumplida por la Universidad, pues aquello exhibido en la audiencia pertinente, celebrada con fecha 29 de enero del presente año, decía relación con información pública que debía ser entregada a la División de Educación Superior, dependiente del Ministerio de Educación, conforme lo dispone el artículo 9 del Decreto N° 352, que reglamenta el Sistema de Información de la Educación Superior, no habiendo la referida casa de estudios dado estricto cumplimiento a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 349 del Código de Procedimiento Civil. Por ello, es que, mediante resolución de 8 de febrero de 2019, el tribunal hizo efectivo el apercibimiento solicitado por el Servicio, decretando que la Universidad del Pacífico no podrá hacer valer con posterioridad en contra del peticionario los documentos indicados precedentemente.

Finalmente, hacemos presente que, mediante Resolución Exenta N° 0699, de fecha 29 de enero de 2019, la División de Educación Superior del Ministerio de Educación dio por concluida la investigación en contra de la Universidad del Pacífico, al haber acreditado que dicha institución incumplió compromisos de carácter administrativo, financiero, laboral y académico con sus estudiantes, además de incumplir gravemente con sus estatutos. En este contexto, ordenó oficiar al Consejo Nacional de Educación, a fin de requerir su acuerdo para dictar la revocación del reconocimiento oficial de la Universidad, la cancelación de su personalidad jurídica y el cierre definitivo de la casa de estudios.

Una vez dictado dicho decreto, el Ministerio de Educación deberá proponer a dicho Consejo el nombre de un administrador de cierre para que se haga cargo de la institución.

### 3. CONCLUSIONES

Atendido lo expuesto en el cuerpo de esta presentación, es posible concluir que:

1. El Servicio Nacional del Consumidor solicitó oportunamente todas y cada una de las medidas prejudiciales precautorias pertinentes, con la finalidad de proteger los intereses de todos los estudiantes de la casa de estudios actualmente demandada.
2. Dentro de las medidas solicitadas, se consideró, especialmente, aquellas referidas al acceso y disposición de los registros curriculares de los alumnos, las cuales fueron concedidas por el órgano judicial.
3. El tribunal sólo rechazó el nombramiento de un interventor, solicitado en los términos de los artículos 290 y 293 del Código Civil, pues consideró que era un hecho público que la institución no continuaría prestando sus servicios durante el año 2019.
4. La medida de exhibición de documentos no fue cumplida por la Universidad, lo cual derivó en la aplicación del apercibimiento del artículo 349 del Código de Procedimiento Civil, ordenando que la Universidad del Pacífico no podrá hacer valer con posterioridad en contra del peticionario los documentos indicados precedentemente.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**PROCEDIMIENTO:** Gestión preparatoria

**MATERIA:** Medidas prejudiciales precautorias

**SOLICITANTE:** Servicio Nacional del Consumidor  
**RUT N°:** 60.702.000-0

**ABOGADO PATROCINANTE:** Lucas del Villar Montt  
**RUT N°:** 13.433.119-4

**APODERADO:** Carolina Norambuena Arizábalos  
**RUT N°:** 8.851.909-4

**APODERADO:** José Luis Pismante Araos  
**RUT N°:** 16.210.827-1

**SOLICITADO 1:** Universidad del Pacífico  
**RUT N°:** 71.704.700-1

**REPRESENTANTE LEGAL 1:** Georg Spee Gaona  
**RUT N°:** 5.094.627-4

**REPRESENTANTE LEGAL 2:** Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz  
**RUT N°:** 9.920.087-1

**REPRESENTANTE LEGAL 3:** Libardo Buitrago Camelo  
**RUT N°:** 14.545.344-5

**SOLICITADO 2:** Fundación Julio Ortúzar Rojas  
**RUT N°:** 70.821.000-5

**REPRESENTANTE LEGAL 1:** Julio Ortúzar Prado  
**RUT N°:** 2.062.309-8

**REPRESENTANTE LEGAL 2:** Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz  
**RUT N°:** 9.920.087-1

**EN LO PRINCIPAL:** Se decreten las medidas prejudiciales precautorias que se indican; **EN EL PRIMER OTROSÍ:** Solicita lo que indica; **EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** Solicita lo que indica; **EN EL TERCER OTROSÍ:** Se tenga presente; **EN EL CUARTO OTROSÍ:** Se tenga presente la acción que se entablará y sus fundamentos; **EN EL QUINTO OTROSÍ:** Acompaña documentos en la



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

forma que indica; **EN EL SEXTO OTROSÍ:** Solicita lo que indica; **EN EL SÉPTIMO OTROSÍ:** Acredita personería; **EN EL OCTAVO OTROSÍ:** Patrocinio y poder.

### S. J. L. EN LO CIVIL DE SANTIAGO

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**, abogado, Director Nacional, por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC") y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, a SS., respetuosamente digo:

Que, por este acto, en representación legal del Servicio Nacional del Consumidor, según consta del decreto de nombramiento que acompaño en el séptimo otrosí de esta presentación, y de acuerdo a lo señalado en el artículo 59 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante la "LPC"), vengo en solicitar a US. que se decreten las medidas prejudiciales precautorias que se indican, en virtud de los artículos 279 y 290 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, en contra de la **Universidad del Pacífico**, del giro de su denominación, RUT 71.704.700-1, representada legalmente por don Georg Spee Gaona, Licenciado en Ciencias Económicas y Administrativas, cédula de identidad N° 5.094.627-4; por don Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz, publicista, cédula de identidad N° 9.920.087-1; y/o por su Vicerrector don Libardo Buitrago Camelo, periodista, cédula de identidad N° 14.545.344-5; todos domiciliados en Avenida Las Condes N° 11.121, comuna de Las Condes, Santiago, Región Metropolitana, y de la **Fundación Julio Ortúzar Rojas**, persona jurídica del giro de su denominación, RUT 70.821.000-5, representada legalmente por don Pablo Ortúzar Muñoz, publicista, cédula de identidad N° 9.920.087-1, y/o don Julio Ortúzar Prado, ignoro profesión u oficio, cédula de identidad N° 2.062.309-8, todos domiciliados en Avenida Las Condes N° 11.121, comuna de Las Condes y en Monseñor Escrivá De Balaguer N° 1.305, comuna de Lo Barnechea; en atención a los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que seguidamente paso a exponer:

#### I. LOS HECHOS

##### 1. Antecedentes previos.

La Fundación Julio Ortúzar Rojas se constituyó mediante el Decreto N° 672, de 12 de mayo de 1981 del Ministerio de Justicia, en el que se le concedió personalidad jurídica, compareciendo en calidad de "Fundador" el señor Patricio Ortúzar Prado. Según sus estatutos, el objeto de la Fundación es:

*"...perpetuar la memoria de don Julio Ortúzar Rojas, mediante la creación de instituciones sin fines de lucro, que se dediquen a la enseñanza, investigación, perfeccionamiento, difusión y promoción de la publicidad, de las imágenes visuales, la audiovisión, las comunicaciones sociales, el mercado y el turismo bajo una concepción ética y humana del hombre y de la sociedad en relación*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*con dichas disciplinas. Para la consecución de sus fines la Fundación, podrá crear y sostener Escuelas de Publicidad, de Turismo, y demás que persigan el cumplimiento de su objetivo estatuarios. Asimismo, podrá crear y mantener Centros Nacionales e Internacionales de Estudios e Intercambio de conocimientos sobre la materia; podrá además mantener Bibliotecas especializadas y difundir sus objetivos por cualquier medio audio-visual. La Fundación podrá colaborar con toda persona natural o jurídica de derecho público o privado, nacional, internacional o extranjera, que persiga cualesquiera de los fines especificados, con el objeto de lograr una mayor coordinación de los esfuerzos y aprovechamiento de los recursos. La Fundación propenderá a realizar funciones de docencia, investigación y extensión de carácter: universitario en las materias que le son propias a sus objetivos, cumpliendo los objetivos legales pertinentes."*

Luego, mediante acta de sesión extraordinaria de Directorio de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, según consta en escritura pública de fecha 14 de junio de 1982, se reemplazó en su totalidad el texto de la letra c) del artículo décimo primero del estatuto inmediatamente anterior, por el siguiente:

*"c) Crear universidades, institutos superiores, institutos profesionales, centros de capacitación, bolsas de empleo, academias, círculos de estudio y perfeccionamiento, organismos de asesoría, escuelas de enseñanza básica y media, parvularios y jardines infantiles.- Crear centros de investigación nacional e internacionales de estudios e investigación.- Podrá designar a los responsables y administradores de cada una de las entidades e instituciones que cree para el cumplimiento de los fines de la Fundación, pudiendo delegarles parte de las facultades de administración que fueran compatibles con el desempeño de sus funciones".*

Por su parte, la Universidad del Pacífico fue fundada como una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, mediante acta de reunión de constitución y estatutos celebrada el 22 de enero de 1990, en virtud de las disposiciones del DFL N° 1, de Educación de 1980. A dicho acto concurren la Fundación Julio Ortúzar Rojas, representada por don Pablo Ortúzar Muñoz, Julio Ortúzar Prado, Patricio Ortúzar Prado y don Álvaro Ortúzar Santa María. Posteriormente, el acta de reunión fue reducida a escritura pública de fecha 30 de enero de 1990, otorgada en la Notaría de Santiago de don Víctor Correa Valenzuela.

En el acto de constitución, los comparecientes declararon valorar:

*"la labor desarrollada por más de ocho años por el Instituto Profesional del Pacífico, jurídicamente dependiente de la "Fundación Julio Ortúzar Rojas" como un aporte sustancial y del más alto nivel al progreso educacional del*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*país. Asimismo, acuerdan dejar constancia que el objeto que les anima y justifica esta reunión está ligado a la experiencia adquirida en el referido Instituto, la que desean poner al servicio de la educación superior. Consecuentemente, por el presente instrumento acuerdan, por una unanimidad, fundar y constituir la Corporación de Derecho Privado, sin fines de lucro, denominada, "Universidad del Pacífico", conforme con lo dispuesto por los artículos quince y siguientes del Decreto con Fuerza de Ley número uno, del Ministerio de Educación publicado en el Diario Oficial de tres de Enero de mil novecientos ochenta y uno. Dicha Universidad es una institución de educación superior, de investigación, raciocinio y cultura, que se regirá por lo establecido en el cuerpo legal recién citado, sus modificaciones y reglamentos, por los Estatutos que más adelante se establecen y supletoriamente por los preceptos del Título XXXIII del Libro Primero del Código Civil, en todo lo que no sea incompatible con las normas anteriores. Así, fundada y constituida la "Universidad del Pacífico", por unanimidad los presentes acuerdan establecer que los estatutos por los que la misma se regirá serán los siguientes..."<sup>1</sup>*

En consecuencia, la Universidad del Pacífico, representa la materialización del objeto y atribuciones propias de la Fundación Julio Ortúzar Rojas.

La Universidad cuenta actualmente con dos sedes: Las Condes (Av. Las Condes N° 11.121) y Melipilla (Av. José Massoud N° 533). Esta última fue abierta en el 2004 para el área de educación, incorporándose el 2006 el área agropecuaria y de salud.

### **2. La relación entre la Fundación Julio Ortúzar Rojas y la Universidad del Pacífico y las graves anomalías existentes en esta última institución.**

El Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento de las diversas irregularidades administrativas, financieras y académicas relacionadas con la Universidad del Pacífico y su principal controladora, la Fundación Julio Ortúzar Rojas, las que han provocado incerteza para los alumnos y apoderados respecto de la continuidad de las diversas carreras que imparte la Casa de Estudios citada.

---

<sup>1</sup> El nacimiento de la Universidad surge a partir del Instituto Profesional del Pacífico, el cual fue fundado según lo dispuesto en el DFL N° 5 de Educación del año 1981 y que dependía jurídicamente de la Fundación Julio Ortúzar Rojas. El Instituto Profesional del Pacífico, además de Publicidad, creó las carreras de: Administración de Empresas, Diseño Gráfico, Relaciones Públicas, Trabajo Social y Educación Parvularia. Con posterioridad, se crean Diseño de Vestuario y Textiles, Comunicación Audiovisual y Dirección y Producción de Eventos. De forma progresiva, las carreras técnicas y profesionales del Instituto fueron traspasadas a la Universidad del Pacífico.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En efecto, mediante Oficio Ordinario N° 357, dirigido por la Ministra de Educación, Sra. Marcela Cubillos Sigall al suscrito, de fecha 11 de diciembre del año en curso, se informa acerca de la delicada situación que enfrentan los miembros de la comunidad educativa de la Universidad del Pacífico, consistente en una interrupción unilateral de la prestación de los servicios académicos y administrativos, debido al no pago de remuneraciones y derechos sociales a sus académicos y funcionarios, a lo que se agrega una creciente cesación en el pago a los proveedores de los servicios indispensables para la normal realización de las actividades universitarias, en los términos convenidos con sus estudiantes en los contratos de prestación de servicios correspondientes.

A fin de lograr el convencimiento de VS., en relación a la necesidad de conceder las medidas prejudiciales precautorias, tanto respecto de la Universidad del Pacífico como de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, esta parte **revelará** la forma en que una y otra se han constituido y operado desde su existencia, para que finalmente, se pueda concluir que ambas instituciones deben responder frente a los alumnos y apoderados, mediante la demanda colectiva que se anuncia en esta presentación, por las infracciones que, en el marco de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, han sido vulneradas y que, por lo mismo, se justifica cautelar de forma anticipada, el resultado de las acciones que se deducirán.

### **2.1. La Fundación Julio Ortúzar Rojas y la Universidad del Pacífico constituyen un mismo grupo económico.**

Como he señalado en líneas anteriores, según consta en el acta de constitución del año 1990 de la Universidad del Pacífico, comparecieron a su creación la misma Fundación Julio Ortúzar Rojas, representada legalmente por Pablo Ortúzar Muñoz, y los señores Julio Ortúzar Prado, Patricio Ortúzar Prado y don Álvaro Ortúzar Santa María.

Por otro lado, actualmente, la Fundación Julio Ortúzar Rojas reconoce a los siguientes miembros: Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz, Julio Ortúzar Prado (padre de Pablo Ortúzar Muñoz), Ana María Muñoz Risopatrón (madre de Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz y cónyuge de Julio Ortúzar Prado), María Inés Ortúzar Muñoz (hermana de Pablo Ortúzar Muñoz), Ignacio Ortúzar Muñoz (hermano de Pablo Ortúzar Muñoz), y Julio Ortúzar Muñoz (hermano de Pablo Ortúzar Muñoz).

En virtud del acta de sesión extraordinaria del Directorio de la Universidad del Pacífico, de fecha 9 de agosto de 2018, el poder para representar legalmente a la misma recae en el señor Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz, en quien también radica la representación de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, según mandato general de 10 de junio del año 1998, el que a la fecha está vigente.

A partir de los antecedentes expuestos, los que constan de los documentos acompañados en el otrosí respectivo, es del todo evidente, que la Universidad del Pacífico y la

**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Fundación, desde sus inicios han sido constituidas y controladas por la **familia Ortúzar y sus descendientes.**

A mayor abundamiento, lo expuesto también, fue representado por el Consejo Nacional de Educación (CNED) en medio del proceso de acreditación del año 2014, según consta en acta de acuerdo N° 023/2015, cuyo párrafo respectivo se transcribe a continuación:

*"Respecto de la participación de socios activos de la Corporación como directivos de la Universidad, y que a su vez son familiares del presidente del Directorio, cabe hacer presente que la Corporación organizadora de la Universidad, a través de la Asamblea de Socios, ejerce el control de la Universidad y, mediante su Directorio, nombra al rector..."*

Otro aspecto a considerar, son las relaciones económicas entre ambas personas jurídicas. Según se constató por la Comisión Nacional de Acreditación (en adelante CNA) en el año 2014, como argumento, para no acceder a la acreditación de la Universidad, se señaló:

*"La Universidad es una Corporación de derecho privado cuyos socios activos son la Fundación Julio Ortúzar Rojas (en adelante, FJOR) y un conjunto numeroso de personas naturales, grupo en el cual hay presencia del socio fundador y de miembros de su familia, que constituyen la Asamblea General..."*

**"Llama la atención, sin embargo, el que tres socios activos de la Corporación, que además son familiares del Presidente del Directorio, participen como directivos en la estructura administrativa de la Universidad. Este tipo de situaciones, si bien son comunes en empresas familiares, son evitadas en organizaciones administradas profesionalmente, dados los posibles conflictos de autoridad que ello puede generar..."**

*"La Universidad del Pacífico es fiadora y codeudora solidaria de créditos otorgados por los bancos a la FJOR por los edificios de las sedes Las Condes y Melipilla. Estos inmuebles son arrendados por la Universidad y han sido tasados en una relación de 1,8 veces del valor de los bienes raíces a los créditos respectivos. **Todo lo anterior configura una situación en que la Universidad paga arriendos a la FJOR, que obtiene plusvalías por las propiedades que no benefician a la UP, y además la Universidad garantiza el pago de las obligaciones de la FJOR a la banca, sin razón aparente.** A juicio de la Comisión, no hay una explicación válida respecto a los motivos de dichas fianzas - que además son a título gratuito. Para la Comisión no es claro si es conveniente para las operaciones de la Universidad otorgar estas garantías relativas a obligaciones ajenas. Por el contrario, estas fianzas no aparecen ser necesarias. Esta situación tensiona innecesariamente la situación financiera de la*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*Universidad y debe ser resuelta a la brevedad liberando a la Universidad de estas obligaciones...<sup>2</sup>.*

Con posterioridad, el Consejo Nacional de Educación (CNED), conociendo un recurso de apelación en contra de lo señalado por CNA, le solicitó a la Universidad, los siguientes documentos:

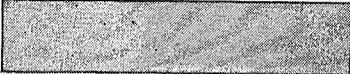
*“Que, con fecha 2 de marzo de 2015, a través del oficio N° 115/2015, el Consejo Nacional de Educación solicitó a la Universidad del Pacífico que remitiera los estados financieros de la Fundación Julio Ortúzar Rojas (FJOR) correspondientes a los ejercicios 2012-2013; el Informe de tasación de los inmuebles de Av. Las Condes y Melipilla; el contrato de arrendamiento entre la FJOR y la Universidad del Pacífico por el uso de los inmuebles de Av. Las Condes y Melipilla; el contrato de arrendamiento entre la FJOR e inmobiliaria Paseo San Damián; el contrato de subarriendo entre la Universidad y la FJOR por la propiedad Paseo San Damián; el contrato de los mutuos hipotecarios tomados por la FJOR para la financiación de los inmuebles de Las Condes y Melipilla; el documento en que consta la obligación que mantiene le FJOR con la Universidad del Pacífico y que dará por extinguida, como una de las formas de pago por la venta de la Propiedad de Las Condes; los documentos en que consta la valorización de los aportes que hace la FJOR a la Universidad; el documento que contiene la política de incentivos para la investigación a que se refiere la apelación, así como evidencia de los resultados consistentes en publicaciones en revistas de alto impacto, evidencia de la aplicación del procedimiento de diseño y evaluación de carreras y los mecanismos y documentos que sirvieron de base para determinar su pertinencia territorial, y evidencia de la aplicación de los instrumentos indicados en la apelación para la evaluación y seguimiento de los resultados de aprendizaje a que se refiere la apelación.”<sup>3</sup>*

Como se puede apreciar, la Fundación Julio Ortúzar Rojas, ha estado enlazada no sólo en sus inicios a la Universidad del Pacífico, sino que desde siempre ha mantenido lazos estrechos en el cometido de esta casa de estudios, existiendo millones de cruces de dineros. Así, por ejemplo, puede mencionarse el aporte fundacional efectuado el 9 de marzo del año 2015, por la Fundación Julio Ortúzar Rojas a la Universidad del Pacífico, con el objeto de otorgarle un mayor apoyo y mejorar su situación patrimonial, que consistió en la cesión y transferencia del inmueble ubicado en calle José Massoud N° 533, de la comuna de Melipilla, mismo lugar que constituye la sede Melipilla de la Universidad. Sin embargo, mediante acta de sesión extraordinaria del Directorio de la Universidad del Pacífico, celebrada el 12 de julio de 2018, reducida a escritura pública otorgada con fecha 21 de agosto de 2018 en la Notaría

---

<sup>2</sup> Resolución de Acreditación Institucional N° 286: Universidad del Pacífico, de fecha 22 de octubre de 2014.

<sup>3</sup> Según consta en acta de acuerdo N° 023/2015



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, se deja constancia que la Fundación Julio Ortúzar Rojas oficializó como aporte a la Universidad, en forma irrevocable, la cuenta por cobrar que tiene la Fundación en contra de la Universidad por la suma de \$4.155.370.130; y, a su vez, en su sustitución dejar sin efecto el aporte de la propiedad ya individualizada, acordado en las sesiones de Directorio de fecha 16 de diciembre de 2014 y 5 de marzo de 2015, lo cual fue aprobado por la unanimidad de los directores.<sup>4</sup>

La Fundación Julio Ortúzar forma parte de la misma unidad de negocios a la que pertenece la Universidad del Pacífico, siendo la Fundación actualmente dueña de la única sede en donde se desarrollan las actividades académicas de miles de alumnos, provenientes no sólo de comunas pertenecientes a la Región Metropolitana, sino también de comunas de otras regiones aledañas.

La circunstancia de haber existido varias operaciones de venta del inmueble de Melipilla entre distintas empresas relacionadas al grupo económico de la Familia Ortúzar, a fin de excluir del patrimonio de la Universidad un bien de gran valor monetario, demuestra una vulneración manifiesta a los principios de la buena fe que inspiran nuestro ordenamiento jurídico. Con este tipo de maniobras, el grupo económico que controla la Universidad del Pacífico ha intentado evadir el cumplimiento de sus obligaciones mediante la instrumentalización abusiva de una corporación de derecho privado sin fines de lucro, con el objeto de exigir a sus acreedores el inicio de acciones especiales o de cualquier otra clase encaminadas a salvaguardar sus intereses, cuestión que implicaría de algún modo imponer dificultades adicionales a los acreedores y facilitar la comisión de un fraude civil. En el caso particular, se ha afectado a miles de estudiantes, a quienes se les deben resguardar sus derechos como consumidores, no sólo a través de las acciones judiciales que este Servicio interpondrá en su oportunidad, sino también mediante aquellas medidas de carácter previo que puedan asegurar un resultado favorable.

En este sentido, se puede citar el considerando séptimo de la sentencia de fecha 8 de enero de 2008, pronunciada por la Primera Sala de la Excelentísima Corte Suprema, en causa Ingreso rol 1527-2008, el cual expresa:

*"SÉPTIMO: "Que, desde la década de los treinta, ya en el siglo pasado, se ha venido generalizando en el derecho norteamericano, la teoría denominada disregard of legal entity, traducida libremente en lengua española como del levantamiento del velo de las personas jurídicas, la que postula que es lícito a*

---

<sup>4</sup> Esto fue informado como hecho relevante por la Secretaria General de la Universidad del Pacífico, doña Gloria Vargas Ugalde, al Jefe de División de Educación Superior del Ministerio de Educación, mediante carta de fecha 11 de septiembre de 2018. En esa misma misiva, expone que, para materializar esa operación, se celebró un contrato de cesión de créditos entre la Fundación Julio Ortúzar Rojas y la Universidad del Pacífico, con fecha 19 de julio de 2018.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*los tribunales, en ocasiones, prescindir de la forma externa de las personas jurídicas para, posteriormente, penetrar en su interioridad a fin de develar los intereses subjetivos subyacentes que se esconden tras ellas y alcanzar a las personas y bienes que se amparan bajo el ropaje de una entidad subyacente. Esta formulación doctrinaria, que ha tenido también desarrollo en el derecho europeo continental especialmente en Alemania y España permite dar solución a situaciones de manifiesto abuso de la personalidad jurídica, en que sociedades aparentemente autónomas e independientes jurídica y económicamente, responden a una misma unidad económica y de organización, porque existe tal control de la una sobre la o las otras, que esta o estas últimas no son sino el alter ego de la dominante, utilizada para obtener un resultado antijurídico. Se previene de este modo abusos del derecho y fraudes a la ley, privilegiándose los principios de supremacía de la realidad y de buena fe.”*

**En definitiva, las constantes operaciones entre estas personas jurídicas demuestran la existencia de una misma unidad económica y, por tanto, como consecuencia del riesgo creado y el beneficio obtenido por la explotación de su giro, ambas deben responder con su patrimonio al cumplimiento de sus obligaciones, en especial, aquellas contraídas para con los consumidores/estudiantes de la institución educacional como consecuencia de los contratos de prestación de servicios suscritos.**

**2.2. Graves irregularidades financieras, administrativas y educacionales por parte de la Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas.**

**2.2.1. Proceso de acreditación 2018 de la Universidad del Pacífico ante la Comisión Nacional de Acreditación.**

La Institución se sometió voluntariamente al proceso de acreditación, obteniendo esa certificación pública el 2005 y el 2007 por dos años; 2009 por tres años; y 2012 y 2015 por dos años. El proceso de acreditación correspondiente al 2017 fue postergado, debido a los cambios en la estructura patrimonial, institucional y académica de la Universidad.

Con fecha 27 de noviembre de 2018, la CNA celebró la sesión extraordinaria N° 1289, en la cual analizaron el proceso de acreditación institucional de la Universidad del Pacífico. De acuerdo con la documentación tenida a la vista y la relación efectuada por el Presidente del Comité de Pares, **la CNA decidió, por la unanimidad de sus miembros presentes, no acreditar a la Universidad del Pacífico.**

Como consta en el anexo al acta de sesión extraordinaria de la CNA, utilizada por el Presidente del Comité de Pares para desarrollar su exposición a la Comisión, queda de manifiesto que **la Universidad no es capaz de financiar sus operaciones, por lo que la**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**sustentabilidad de su proyecto institucional está en riesgo evidente y depende de la captura de recursos externos.**

En dicha presentación, el Presidente del Comité da cuenta de una serie de hechos y conclusiones que acreditan las anomalías existentes, las cuales se pasan a indicar a continuación:

i) La Institución fue calificada como **Insuficiente** según la Consultora EXMO, por los siguientes aspectos:

- a) Presenta una disminución de estudiantes matriculados totales de pregrado. En 2013, la Universidad mantenía 5.195 estudiantes; mientras que en 2017 poseía 3.543, lo que implicó una disminución de 1.652 estudiantes, con una variación de un 32% (negativo).
- b) A nivel de última línea del estado de resultados, presenta un déficit (pérdidas) los tres últimos años del estudio (2015-2017). Los resultados promedios de última línea en el quinquenio ascienden a M\$ 1.642.174 (negativo).
- c) Presenta márgenes operacionales negativos los últimos tres años de estudio (2015-2017).
- d) El EBITDA ha sido negativo los últimos tres años del estudio. El EBITDA anual promedio del quinquenio en estudio alcanza los M\$ 686.297 (negativo). El EBITDA del año 2017 fue de M\$ 682.941 (negativo).
- e) En el quinquenio de estudio (2013-2017), la Universidad mantuvo una relación deuda patrimonio promedio de 1,54 veces, y para el año 2017, la Institución presentó un patrimonio negativo de M\$ 3.611.812.
- f) Presenta capital de trabajo negativo en los últimos tres años, que en el año 2017 alcanzó los M\$1.885.909 (negativo).

ii) En el proceso de acreditación del 2017, se hicieron presentes como debilidades:

- a) La situación financiera institucional de la Universidad, considerándose en un carácter vulnerable, ya que operaba con niveles de liquidez mínimos. En el nuevo proceso de acreditación 2018, la CNA señaló que "la situación financiera de la Universidad es uno de los temas más críticos a nivel institucional, lo que se ha profundizado por situaciones como la baja persistente en la matrícula en el período 2013-2017 y una proyección de matrícula no alcanzada en 2018".<sup>5</sup>
- b) La matrícula total había disminuido desde el proceso anterior de acreditación, en un 4,8%, aun cuando su matrícula nueva aumentó en un 7,3%, lo cual se explicaba por aumentos en la deserción y cierres de carreras. Durante el proceso de acreditación de este año, la CNA estimó que "se mantiene y profundiza la situación de pérdida de matrícula. La tendencia de la disminución de la matrícula es progresiva, incluso en períodos en que la Universidad estuvo acreditada".<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Página 17 del anexo.

<sup>6</sup> Página 18 del anexo.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- c) No existían definiciones institucionales claras en los propósitos de la docencia de pregrado, lo cual se evidenció con el cierre de las carreras de Pedagogía, excepto una carrera en Melipilla. En el proceso de acreditación de este año, se aprecia que la Universidad centró sus objetivos en cumplir con este proceso, pero sin profundizar en mecanismos de aseguramiento de la calidad y mejora continua. Se observa “una brecha entre el área financiera y académica sobre las visiones del rol que le cabe a la Institución en la formación de sus estudiantes”.<sup>7</sup>
- d) En definitiva, en el proceso de acreditación 2017, se identificaron 23 debilidades, de las cuales no se superaron un 43,4%.
  - iii) En cuanto al proceso de autoevaluación, se señala que “dada la situación financiera actual de la Universidad, resulta poco realista que las acciones comprometidas, permitan el logro de algunos de sus objetivos”.<sup>8</sup>
  - iv) “El Sistema de Aseguramiento de la Calidad definido por la Institución no da cuenta del impacto en las acciones de mejora, ya que persisten problemas como la crisis financiera, la disminución de las matrículas y la rotación de las autoridades, observados en los últimos procesos de acreditación”.
  - v) Se hace alusión al informe de la Consultora EXMO, quien califica la situación financiera de la Universidad como “Insuficiente”, por cuanto ésta “no cuenta con una estructura financiera equilibrada, ya que presenta márgenes operacionales negativos, indicadores financieros negativos, capital de trabajo negativo, déficit en los últimos tres años y posee una posición competitiva débil de mercado, que se refleja en la disminución de su matrícula en todos los años. La actual posición financiera de la Universidad no permite sustentar las proyecciones para los próximos 5 años”.<sup>9</sup>
  - vi) La disminución de las matrículas no ha llevado a la Universidad a efectuar un análisis profundo sobre el proyecto educativo y la oferta de carreras. La situación de discontinuidad de las carreras es confusa y no hay información respecto a su continuidad o cierre. En forma adicional, la capacitación de los profesores es insuficiente y hay ausencia de capacitación disciplinar.

### **2.2.2. Declaración pública de la Universidad del Pacífico realizada el 5 de diciembre de 2018.**

En atención a las noticias que circulaban sobre la crisis institucional de la Universidad del Pacífico, el Presidente del Directorio, don Pablo Ortúzar Muñoz, emitió una declaración pública con fecha 5 de diciembre de 2018, a fin de aclarar ciertos hechos relativos al proyecto educativo familiar, la venta de la sede de Las Condes, la crisis económica y la situación actual.

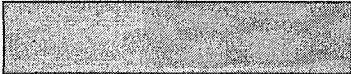
En lo que pertinente, el señor Ortúzar Muñoz informa que los proyectos educacionales de su padre don Julio Ortúzar Prado, fueron abordados involucrando a destacados

---

<sup>7</sup> Página 20 del anexo.

<sup>8</sup> Página 26 del anexo.

<sup>9</sup> Página 29 del anexo.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

profesionales independientes y a su familia, aportando todos sus recursos humanos y económicos. Prueba de ello es que la Fundación Julio Ortúzar Rojas habría perdido todo su patrimonio, teniendo solo deudas, al extremo de que año 2018, la Fundación le habría donado \$ 4.155 millones a la Universidad.

Por otro lado, manifiesta que la Universidad del Pacífico funciona en tres sedes arrendadas, dos en Las Condes y una en Melipilla. Al respecto, da cuenta de las operaciones de venta realizadas con terceros sobre los inmuebles de la comuna de Las Condes, e informa la situación de la sede de Melipilla, la cual, como se detallará más adelante, es actualmente de propiedad de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, quien mantendría una deuda con el Banco Itaú por más de \$1.800 millones.

Finalmente, insiste en que una de las razones de la crisis económica sería que la Fundación Julio Ortúzar Rojas habría perdido todo su patrimonio, endeudándose para apoyar a la Universidad y su proyecto educacional. La última donación de la Fundación a la Universidad alcanzó la suma de \$ 4.155 millones y fue realizada este año, mediante condonación o capitalización de deuda.

### **2.2.3. Carta de respuesta de la Universidad del Pacífico al Ordinario N° 06/004533/, emitido por el Jefe de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación.**

Mediante carta de fecha 10 de diciembre de 2018, enviada por don Pablo Ortúzar Muñoz al Jefe de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, don Juan Eduardo Vargas Duhart, la Universidad del Pacífico procedió a contestar al Ordinario N° 06/004533/, de fecha 26 de noviembre de 2018.

Sin perjuicio que la Universidad no da respuestas satisfactorias a los requerimientos del Ministerio de Educación, sí reconoce de forma explícita, que se encuentra en un proceso de deterioro económico, producto de una grave situación económica, administrativa y financiera que no ha podido ser resuelta y, que, por tanto, le impide asegurar el cierre del periodo académico 2018 y la normal continuidad del año académico 2019. Al respecto, se pueden destacar los siguientes pasajes:

*"...la Universidad del Pacífico está sufriendo las consecuencias de un proceso de deterioro económico progresivo de los últimos años..."*

*"La Universidad del Pacífico funciona en tres sedes arrendadas: Casa Central, ubicada en Avenida Las Condes 11.211; la propiedad de Avenida Las Condes 11271 (ex Paseo San Damián); y la Sede de Melipilla, ubicada en Avenida José Massoud s/n. Todas las cuales están con atrasos en los pagos de sus respectivos arriendos."*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*“Lo anterior implica que la Universidad concluirá el año 2018 en las sedes del ex Paseo San Damián de Las Condes y de Melipilla, en las que también habrá que regularizar los arriendos adeudados.”*

*“...el cierre del año académico dentro de los plazos establecidos y la entrega ágil y expedita de certificados y documentos que requieran los alumnos para sus traslados voluntarios a otras instituciones de educación superior. Lamentablemente, el rector Spee ha respondido con un petitorio de reivindicación económica, poniendo como condición para el término del año académico el pago total previo de las remuneraciones. Adjuntamos a la presente requerimientos formulados por este presidente y las respuestas recibidas del rector Spee.”*

*“...hasta el momento no hemos alcanzado ningún acuerdo concreto y definitivo, por lo que solicitamos el apoyo del Ministerio en estas gestiones. En las cuales circunstancias, se hace urgente abrir espacios reales para un traslado a otras instituciones, que resguarden y reconozcan la excelente formación que tienen nuestros estudiantes.”*

*“Determinar la estrategia con la cual abordará los estudios de sus estudiantes para el año 2019, lo cual deberá contemplar a lo menos los siguientes contenidos:*

*a. Acuerdo adoptado por parte del órgano de dirección superior de la institución formalizando la decisión en virtud de la cual se procederá durante el año 2019.*

*b. Oferta académica completa, de pre y postgrado, en todas las modalidades, en que la institución ofrecerá matrícula para alumnos de continuidad para el año académico 2019, junto a las medidas económico-financieras que garantizarán su normal desarrollo.*

*Respecto a lo consultado en las letras a y b anteriores lamentamos informar que no es posible responder su requerimiento, principalmente en atención a las siguientes razones.*

*No hemos recibido respuesta aún del rector George Spee sobre la oferta académica de pre y postgrado que la Universidad ofrecería a sus alumnos para el año 2019, requisito indispensable para que el Directorio pueda referirse al tema.*

*No obstante lo anterior, la grave situación económica y financiera de la Universidad aún no ha sido resuelta, lo que genera razonables dudas sobre la viabilidad del proyecto durante el año 2019.”<sup>10</sup>*

---

<sup>10</sup> Las letras a, b y párrafo precedente, corresponde a requerimientos de información y de sus respuestas de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación a la Universidad del Pacífico, **Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*"...Acuerdo adoptado por el órgano de dirección superior de la institución, formalizando la decisión de someter al proceso de cierre a los programas académicos que corresponden, explicitando las razones que determinaron la necesidad de cerrar las carreras o programas.*

*Respecto a lo consultado, lamentamos informar que no es posible responder a su requerimiento debido a que no hemos recibido respuesta aún del rector Gerorge Spee sobre la oferta académica de pre y postgrado que la Universidad ofrecería a sus alumnos para el año 2019, requisito indispensable para que le Directorio pueda referirse al tema."<sup>11</sup>*

*"...la grave situación económica de la Universidad y la incerteza respecto de las conversaciones que se están realizando con otras universidades y potenciales inversionistas, nos impide responder estas consultas. No obstante, confirmamos nuestra plena voluntad para seguir trabajando en la búsqueda de una solución."*

Según se puede advertir del actual estado financiero, administrativo y económico de la Universidad del Pacífico, reconocido por ella, las consecuencias que aquello ha irrogado para alumnos y apoderados en cuestión, son los riesgos asociados al cierre del año académico 2018; la continuidad de los estudios y proceso de titulación para el periodo 2019 y siguientes todo ello, para un total de al menos **2.736** alumnos aproximadamente, por las 27 carreras profesionales y técnicas, sumado a sus 7 pos títulos que la Universidad imparte. Adicionalmente, los riesgos asociados para los alumnos y/o apoderados respecto a la circulación de los títulos de créditos entregados a la Universidad del Pacífico para garantizar el pago de los aranceles por las diversas prestaciones propias de la prestación del servicio educacionales, a saber, entre otras, anualidades, matriculas, proceso de titulación.

En consecuencia, la existencia de una unidad económica entre la Fundación y la Universidad y el estado de extrema gravedad que dicha casa de estudios está experimentando—lo que es reconocido explícitamente por ella— permite justificar la existencia de motivos graves y calificados que ameritan las medidas prejudiciales precautorias que se solicitan en esta presentación.

## II. EL DERECHO

### 1. Requisitos para el otorgamiento de las medidas prejudiciales.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 279 del Código de Procedimiento Civil, las medidas precautorias del Título V del Libro II, podrán solicitarse como prejudiciales, **siempre**

---

respectivamente.

<sup>11</sup> La letra i) corresponde a requerimiento de información y su respuesta de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación a la Universidad del Pacífico, respectivamente.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**y cuando existan motivos graves y calificados, concurriendo las circunstancias siguientes:**  
**1ª Que se determine el monto de los bienes sobre que deben recaer las medidas**  
**precautorias; y 2ª Que se rinda fianza u otra garantía suficiente, a juicio del Tribunal, para**  
**responder por los perjuicios que se originen y multas que se impongan.**<sup>12</sup>

Los motivos graves y calificados para justificar el otorgamiento de las medidas prejudiciales precautorias que se solicitan son los siguientes:

i) Como es de conocimiento público y notorio, la Universidad del Pacífico está atravesando por una grave crisis económica y financiera, lo que está afectando no sólo a sus funcionarios, sino también a sus alumnos, quienes no tienen certeza acerca del término del año 2018 y la continuidad de sus estudios para el año académico que se avecina.

ii) El Ministerio de Educación ha iniciado una investigación en contra de dicha casa de estudios, en donde se le ha pedido información acerca del normal término del año académico 2018 y la estrategia con la cual abordará la continuidad de los estudios de sus alumnos para el año académico 2019.

iii) Mediante carta enviada el 10 de diciembre de 2018 por don Pablo Ortúzar Muñoz, Presidente del Directorio de la Universidad del Pacífico, a don Juan Eduardo Vargas Duhart, Jefe de División de Educación Superior, la cual ha sido publicada en medios de comunicación<sup>13</sup>, se reconoce que la Universidad está sufriendo "consecuencias de un proceso de deterioro económico progresivo de los últimos años", lo cual se demuestra en los siguientes hechos reconocidos por la futura demandada:

a) La Universidad se encuentra en mora respecto del pago de remuneraciones de sus funcionarios (hasta el 15 de noviembre) y académicos, como también de las rentas de arrendamiento de las sedes del ex Paseo San Damián de Las Condes y de Melipilla.

b) No se ha procedido al cierre del año académico dentro de los plazos establecidos y a la entrega de los certificados y documentos requeridos para que los alumnos puedan trasladarse voluntariamente a otras instituciones de educación superior.

c) Hasta la fecha, la Universidad no ha alcanzado acuerdos con alguna institución para facilitar el traslado de aquellos estudiantes que voluntariamente quieran hacerlo.

d) No hay un acuerdo adoptado por parte del órgano de dirección superior de la institución, acerca de cómo se procederá durante el año 2019, ni tampoco un plan de cierre que cumpla con el procedimiento legal establecido para esos efectos.

---

<sup>12</sup> Respecto de este último requisito, nos pronunciamos en el tercer otrosí del presente escrito.

<sup>13</sup> <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2018/12/11/universidad-del-pacifico-dejo-en-manos-del-mineduc-la-decision-de-cerrar-el-plantel.shtml>.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

e) Existen dudas sobre la viabilidad del proyecto educativo para el año 2019, debido a que no tienen información sobre la oferta académica de pre y postgrado que la Universidad propondría el próximo año.

f) No hay información certera sobre el resguardo de la integridad de los registros académicos de los alumnos, dando cuenta de tomas, hurtos y robos al interior del establecimiento educacional.

g) La Fundación Julio Ortúzar es integrada por los mismos miembros que componen la estructura jurídica de la Universidad del Pacífico. En ese sentido, la Fundación es la única entidad que tiene en su patrimonio un bien que pueda servir para responder por las compensaciones e indemnizaciones legales que se demanden en un juicio colectivo a favor de todos los estudiantes de la casa de estudios señalada.

h) Se puede concluir que el señor Pablo Ortúzar Muñoz constituye **el controlador común de las futuras** demandadas. El Ortúzar Muñoz, no sólo es el representante legal las futuras demandadas, sino también, socio activo y Presidente de la Asamblea de socios de la Universidad del Pacífico; miembro y Presidente del Directorio de la Universidad; y Director y Vicepresidente del Directorio de la Fundación.

i) La Universidad del Pacífico es actualmente objeto de varias acciones judiciales en su contra, tanto en materia civil como laboral, dentro de las cuales podemos destacar las siguientes:

### Juicios Civiles<sup>14</sup>

ROL	Tribunal	Caratulado	Comentarios
C-19967-2018	12° Juzgado Civil Santiago	SERVICE INTELLIGENCE AND DEVELOPMENT LIMITDA con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	Cobro de sentencia arbitral por no pago de servicios informáticos, ascendiente a \$30.800.000.-
C-4367-2018	18° Juzgado Civil Santiago	CBP FINANCIA CAPITAL FACTORING S.A. con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	Cobro de facturas en que se pagó la deuda extrajudicialmente, restando el cumplimiento del plazo para archivar la causa.

<sup>14</sup> Revisión de todos los Juzgados Civiles y de Letras de la Región Metropolitana.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>C-6685-2018</b>	19° Juzgado Civil Santiago	EMPRESA EL MERCURIO S.A.P. con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	Cobro de facturas por \$31.654.000.-
<b>C-28084-2017</b>	20° Juzgado Civil Santiago	JCDECAUX CHILE S.A. con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	Cobro de facturas por \$43.412.628.-
<b>C-19988-2017</b>	22° Juzgado Civil Santiago	AYALA con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	Cobro de honorarios por \$  136.396.211.-
<b>C-8517-2018</b>	27° Juzgado Civil Santiago	PUBLIMETRO S.A. con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	Cobro de facturas por \$6.783.000.-
<b>C-23237-2018</b>	30° Juzgado Civil Santiago	CONSULTORA EDUCACIONAL INNEDU LIMITADA con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	Cobro de facturas por \$9.000.000.-
<b>C-2559-2018</b>	1° Juzgado de Letras Melipilla	VERA con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	Cobro de facturas por \$4.520.000.-
<b>C-1649-2018</b>	1° Juzgado de Letras Melipilla	TRANSPORTES LUIS EDUARDO MARQUEZ PINTO E.I.R.L. con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	Cobro de facturas por \$17.250.000.-
<b>CUANTÍA TOTAL DE LAS DEMANDAS VIGENTES:</b>			<b>\$279.815.839.-</b>

### Juicios Laborales<sup>15</sup>

RIT	Tribunal	Caratulado	Comentarios
<b>O-8251-2018</b>	1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	BRAVO con FUNDACIÓN JULIO ORTÚZAR	\$24.323.611.-

<sup>15</sup> Se revisaron todos los Juzgados de Letras del Trabajo de la Región Metropolitana.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>O-7907-2018</b>	1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	MÉNDEZ con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$9.304.684.-
<b>O-7776-2018</b>	1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	GONZÁLEZ con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$10.230.772.-
<b>O-6063-2018</b>	1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	CABALLERO con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$27.453.321.-
<b>O-2959-2018</b>	1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	ROJAS con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$6.286.564.-
<b>O-8254-2018</b>	2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	REYES con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$14.036.335.-
<b>O-8137-2018</b>	2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	GIRAUDO con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$258.654.917.-
<b>O-8021-2018</b>	2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	SILVA con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$90.614.859.-
<b>O-8307-2018</b>	1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	POLLMANN con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$21.117.291.-
<b>O-8354-2018</b>	1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	SILVA con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$81.182.045.- (Contador de la Universidad)
<b>O-8393-2018</b>	1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	AMARANTI con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$191.058.453.- (Funcionarios administrativos de la Universidad)
<b>O-8399-2018</b>	2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago	OYANEDEL con UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	\$79.123.661.- (Dirección de Asuntos)

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

			Estudiantiles de la Universidad)
<b>CUANTÍA TOTAL DE LAS DEMANDAS VIGENTES:</b>			<b>\$ 892.510.174.-</b>

### 2. Requisitos comunes para el otorgamiento de medidas precautorias

#### 2.1. "*Periculum in mora*" o el peligro en la demora.

En doctrina, el retardo del proceso que conlleva inevitablemente a la existencia de un daño o perjuicio por la falta de futura ejecución práctica de la sentencia que se dicte, recibe el nombre de "*periculum in mora*" o "*peligro en la demora*". Este es el fundamento indiscutible de la tutela cautelar. Según Calamandrei, "*El periculum in mora que constituye la base de las medidas cautelares no es, pues, el peligro genérico de daño jurídico, el cual se puede, en ciertos casos, obviar con la tutela ordinaria; sino que es, específicamente, el peligro del ulterior daño marginal que podría derivar del retardo de la providencia definitiva, inevitable a causa de la lentitud del procedimiento ordinario. Es la imposibilidad práctica de acelerar la emanación de la providencia definitiva, la que hace surgir el interés por la emanación de una medida provisoria; es la mora de ésta providencia definitiva, considerada en sí misma como posible causa de ulterior daño, la que se trata de hacer preventivamente inocua con una medida cautelar, que anticipe provisoriamente los efectos de la providencia definitiva*".<sup>16</sup>

Desde antiguo rige el principio de que durante la tramitación del procedimiento nada debe innovarse en él (*lite pendente nihil innovetur*). Esto último encuentra un razonable fundamento en la incertidumbre que conlleva todo proceso, indecisión que sólo se dilucida una vez que se ha dictado sentencia definitiva y, más precisamente, una vez que ésta se encuentra firme o ejecutoriada.

Tratándose de las medidas precautorias nominadas del artículo 290 del CPC, nuestro legislador ha tipificado básicamente dos situaciones de concreto peligro: por un lado, la insolvencia del deudor como causa directa de la frustración de la resolución principal y, por el otro, la actitud que observe el demandado respecto de los bienes materia del juicio como causa, también de dicha frustración.

En el caso de marras, las medidas cautelares que se solicitan en carácter de prejudicial tienen por objeto resguardar los intereses económicos de los consumidores y, en especial, su derecho constitucional a la educación. En efecto, la Universidad del Pacífico ostenta graves problemas económicos que le impedirían cumplir con la cuantía que nuestra parte demandará en esta sede por concepto de multas por infracciones a la LPC e indemnizaciones.

<sup>16</sup> Calamandrei, Piero: "*Introducción al estudio sistemático de las providencias cautelares*", Editorial Bibliográfica Argentina, 1945, p. 42.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 2.2. Fumus boni iuris.

Como sostiene la doctrina, lo que se debe acreditar en este estadio procesal *“es similar a lo que los ingleses denominan a good arguable case, es decir, se debe acreditar en una primera aproximación y en sede provisional, que **razonablemente hay probabilidades de obtener una sentencia favorable. Obsérvese que no se trata de acreditar de un modo fehaciente que efectivamente se tendrá éxito en la reclamación final, supuesto en el cual estaríamos anticipando en sede provisional lo que sólo se exige al final del juicio. Estamos en una zona intermedia entre la convicción (que sólo se producirá en la sentencia definitiva) y la mera afirmación de un derecho**”*.<sup>17</sup>

La primera parte del artículo 298 del CPC establece que *“las medidas de que trata este Título se limitarán a los bienes necesarios para responder a los resultados del juicio; y para decretarlas deberá el demandante acompañar comprobantes que constituyan a lo menos presunción grave del derecho que se reclama.”* Esto implica que el legislador procesal no exige una plena prueba sino un grado inferior, cual es, una presunción grave del derecho reclamado que, en este caso, son las conductas constituyen abiertas infracciones a la LPC, y en especial a los artículos 3° inciso primero, letra e), 12 y 23 inciso primero, al conculcar la demandada el derecho de los consumidores a la indemnidad patrimonial, incumplir los términos contractuales pactados, y no actuar bajo los estándares y principios de profesionalidad que la ley exige a todo proveedor de bienes y servicios.

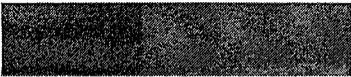
Existe acuerdo en la doctrina nacional que la palabra *“comprobantes”* empleada por el artículo 298, no sólo se refiere a documentos sino a cualquier otro medio de prueba. La jurisprudencia ha resuelto que esta expresión no exige pluralidad de ellos, sino que se ha tomado como sinónimo de *“prueba”* o *“medios probatorios”*, *“porque a) comprobar significa verificar, confirmar una cosa, cotejándola con otra o repitiendo las demostraciones que las prueban y acreditan como ciertas; y b) porque en los artículos 298 y 299 del CPC se consulta un régimen amplio de comprobación que va de los instrumentos a cualquier otro medio de prueba, debiendo el juez únicamente remontarse a lo dispuesto en el artículo 47 del Código Civil, en orden a que si los acompañados, o medios de prueba producidos ‘constituyen presunción grave del derecho que se reclama’ [...]”*.<sup>18</sup>

En el caso de marras, existen suficientes antecedentes que constituyen a lo menos presunción grave de los derechos que serán reclamado por el SERNAC. Así, a modo ejemplar, podemos indicar que el actual estado financiero y económico de la Universidad del Pacífico, reconocido por la misma, cuya sociedad fundadora es la Fundación Julio Ortuzar Rojas, respecto de la citada casa de estudios y las consecuencias que aquello irroga para alumnos y apoderados, son los riesgos asociados al cierre del año académico 2018; la posible no continuidad de los estudios y proceso de titulación para el periodo 2019 y siguientes todo ello,

---

<sup>17</sup> Marín González, Juan Carlos: *“Las medidas cautelares en el proceso civil chileno”*, Editorial Jurídica de Chile, 1ª edición, Santiago, 2004, p. 251-252.

<sup>18</sup> *Ídem*, p. 253-254.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

para un total de al menos **2.736** alumnos aproximadamente, por las 27 carreras profesionales y técnicas, sumado a los 7 pos títulos que la Universidad imparte. Adicionalmente, los riesgos asociados para los alumnos y/o apoderados respecto a la circulación de los títulos de créditos entregados a la Universidad del Pacífico para garantizar el pago de los aranceles por las diversas prestaciones propias de la prestación del servicio educacionales, como son las anualidades, matrículas, proceso de titulación, etc.

Todo lo anterior, demostrado por la información publicada en los medios de comunicación, la presentación de la Universidad a la División de Educación Superior de fecha 10 de diciembre de 2018 y las diferentes actuaciones por parte de la Universidad y la Fundación que constan de las copias de las escrituras públicas que se acompañarán en esta presentación, a saber:

- **01-06-2011:** Contrato de arrendamiento de la sede de Las Condes entre la Fundación Julio Ortúzar Rojas y la Universidad del Pacífico.
- **09-03-2015:** Aporte fundacional de la sede de Melipilla de la Fundación Julio Ortúzar Rojas a la Universidad Del Pacífico.
- **14-05-2015:** Contrato de compraventa de la sede Las Condes de la Fundación Julio Rojas a la Universidad del Pacífico.
- **30-12-2016:** Reconocimiento de deuda de la Universidad del Pacífico a la fundación. Reconocimiento de deuda por: 1) rentas de arrendamiento impagas de inmueble sede Melipilla; 2) cuotas por venta sede Las Condes y 3) costos de financiamiento e intereses.
- **08-06-2017:** Cancelación de deuda de Fundación Julio Ortúzar Rojas a Universidad del Pacífico y suscripción de pagare por la universidad del pacifico a favor de la fundación por un total de 155.984,88 uf.
- **21-06-2017:** Universidad del pacifico vende sede Las Condes a Standard SpA en la suma de \$8.796 millones de pesos.
- **19-07-2018:** Universidad del Pacífico acepta sustituir el aporte fundacional del año 2015 (Sede Melipilla) por la deuda de Los 155.984,88 UF.

### 3. Medidas precautorias solicitadas.

#### 3.1. En contra de la Universidad del Pacífico.

**3.1.1. Nombramiento de un Interventor en los términos prescritos en el número 2° del artículo 290, número 4° del artículo 293 y artículo 294 todos del Código de Procedimiento Civil.**

Según lo prescrito en el artículo 290 número 2 del Código de Procedimiento Civil: "*Para asegurar el resultado de la acción, puede el demandante en cualquier estado del juicio, aun*  
**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*cuando no esté contestada la demanda, pedir una o más de las siguientes medidas: 2ª. El nombramiento de uno o más interventores". De este modo, habrá lugar al nombramiento de interventor, siempre que haya **justo motivo de temer que se destruya o deteriore la cosa sobre que versará el juicio** o, **que los derechos del demandante puedan quedar burlados**, de conformidad al artículo 293, número 4º, del Código de Procedimiento Civil.*

Es evidente que la **no entrega de los registros académicos impide el cambio, titulación o una eventual reubicación de los alumnos/consumidores en otras instituciones y su titulación**, en su caso, como así también el **protesto e informe a bases de morosidades**, de documentos mercantiles respecto de los cuales los alumnos/consumidores directamente o a través de sus apoderados, habrían dado **cumplimiento a su obligación de pago**, les ocasiona un grave perjuicio necesario de precaver, constituyendo infracción a los derechos de los consumidores consagrados en la Ley N° 19.496. Ambas situaciones dejan en evidencia un claro **problema en la administración interna** de dicha Universidad, que hace necesario la designación de un interventor, que permita resguardar y evitar que los derechos de los alumnos/consumidores puedan verse burlados.

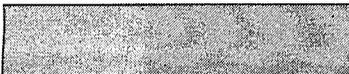
**3.1.2. Retención de los registros académicos de los alumnos de la Universidad del Pacífico, para que queden en poder del Ministerio de Educación o, en subsidio, en poder de la Universidad, en los términos prescritos en los artículos 290 número 3º y 295 ambos, del Código de Procedimiento Civil.**

Es un hecho público y notorio las irregularidades administrativas y financieras de la Universidad del Pacífico con la consecencial incertidumbre e incerteza para los alumnos de perseverar o continuar su carrera, ante la misma institución de Educación Superior. Por lo mismo, en caso de ser necesario el cambio y/o reubicación de sus alumnos, es indispensable contar con los registros para poder ser entregados a otras instituciones de educación superior, como así también terminar los procesos de titulación pendientes, ambos con la ayuda del Ministerio de Educación, lo que justifica la retención de los registros académicos de marras en poder de dicha Secretaría de Estado.

Para llevar a cabo dicho proceso, resulta un requisito *sine qua non* contar con los registros académicos de los alumnos/consumidores, ya que constituye información base que permite determinar el año académico cursado por los alumnos, programa aprobados y reprobados, notas, entre otros.

El artículo 290 inciso primero, número 3ª del Código de Procedimiento Civil, prescribe que: "*Para asegurar el resultado de la acción, puede el demandante en cualquier estado del juicio, aun cuando no esté contestada la demanda, pedir una o más de las siguientes medidas:*", "3ª. *La retención de bienes determinados.*".

Así, de conformidad al artículo 295 inciso primero del Código de Procedimiento Civil, la retención de dineros o cosas muebles, podrá hacerse en poder del mismo demandante, del



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

demandado o de un tercero, en la especie los registros académicos son de vital importancia para los procesos de cambio, reubicación y/o titulación de los alumnos/consumidores de la Universidad del Pacífico, que se llevarán a efecto con la ayuda del Ministerio de Educación, razón por la cual, se solicita que dicha cartera ministerial retenga los registros de marras o, en subsidio, queden en poder de la Universidad del Pacífico, bajo los apercibimientos y responsabilidades legales que correspondan.

En virtud de lo expuesto anteriormente, resulta de extrema necesidad, y para el corrector y eficaz resguardo de los derechos de los consumidores, **se decreta desde luego y sin previa notificación, contra la Universidad del Pacífico, la medida precautoria de retención de los registros académicos de los alumnos por parte del Ministerio de Educación o, en subsidio, por parte de la Universidad del Pacífico, bajo los apercibimientos y responsabilidades legales** que correspondan, con el objeto de evitar su deterioro y sobre todo el ocultamiento de los mismos, y de este modo permitir el cambio, reubicación y/o titulación de los alumnos/consumidores en comento, en los términos prescritos en la normativa ya citada.

### **3.1.3. Prohibición de celebrar actos y contratos en conformidad a los artículos 290 n° 4 y 296 del Código de Procedimiento Civil, particularmente en lo que respecta a:**

- Prohibición de repactar o renegociar de forma unilateral la deuda que se origina como consecuencia de la morosidad del alumno en el pago de las cuotas del crédito pactadas, sea o no en aplicación de cláusulas escritas en los respectivos contratos de adhesión.
- Prohibición de ceder, negociar, aportar a otra sociedad y en general, de transferir a cualquier título a terceros, los créditos y los respectivos títulos o documentos mercantiles suscritos por los alumnos consumidores directamente o a través de sus apoderados en garantía del pago de las obligaciones contraídas por estos, respecto de los servicios educacionales o crediticios contratados con la demandada.

Mediante esta cautelar, se busca impedir la eventual cesión, transferencia a cualquier título o el endoso a título traslativo de dominio o en comisión de cobranza de las letras de cambio aceptadas, pagarés suscritos o cheques girados por el alumno o su sostenedor, así como la repactación o renegociación unilateral de las deudas que se puedan originar por parte de los alumnos, apoderados, codeudores solidarios, toda vez que podrían cederse estos créditos a terceros o incrementarse las deudas de aquellos, no obstante la no prestación de servicio o prestación deficiente o en condiciones o términos distintos a los originalmente contratados, quedando los consumidores en el más total y absoluto desamparo.

**3.1.4. Exhibición y entrega en formato digital de todos y cada uno de los antecedentes que constituyen el expediente académico de los alumnos matriculados en el establecimiento educacional de la demandada, diferenciados claramente por carrera y año.**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

La presente medida cautelar se estima del todo necesaria para reguardar correctamente los antecedentes que, sólo una de las demandadas (Universidad del Pacífico) podría estar en condiciones de entregar al colectivo afectado para que éstos, hicieran efectivo su derecho a la libre elección si optaran o tuvieran que optar, por trasladarse o convalidar con otro establecimiento educacional o bien, necesarios para su proceso de titulación. Los referidos antecedentes deben estar constituidos por y con la individualización de los alumnos, carrera y año de ingreso por a lo menos: contratos de prestación de servicios, contratos de crédito para financiamiento de estudios superiores, concentración de notas, antecedentes de titulación, certificados de aprobación de años anteriores, certificados de estado académico, certificados de títulos, etc.

### 3.2. En contra de la Fundación Julio Ortúzar Rojas:

#### 3.2.1. Prohibición de celebrar actos y contratos en conformidad a los artículos 290 N° 4 y 296 del Código de Procedimiento Civil, particularmente en lo que respecta a:

El artículo 296 del CPC dispone que *“la prohibición de celebrar actos o contratos podrá decretarse con relación a los bienes que son materia del juicio y también respecto de otros bienes determinados del demandado, cuando sus facultades no ofrezcan suficiente garantía para asegurar el resultado del juicio”*.

El bien raíz sobre el que debe recaer esta medida prejudicial cautelar consiste en **el Lote Sector Número Dos, resultante de la subdivisión del resto de la Parcela Número Tres del Proyecto de Parcelación LA ALIANZA, ubicado en la comuna de Melipilla, hoy Avenida José Massoud N° 533, perteneciente a la Fundación Julio Ortúzar Rojas**, la cual compró por escritura pública de 19 de febrero de 2008, otorgada en la Notaría de Santiago don Raúl Cifuentes, y que adquirió por tradición mediante la inscripción del título a fojas 1977 número 3306 del Registro de Propiedad del año 2008 del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla.

A este respecto, es importante hacer presente que el inmueble nunca fue de propiedad de la Universidad, por cuanto la Fundación no hizo la tradición del bien raíz mediante la inscripción de la escritura pública que contenía el aporte fundacional en el Registro de Propiedad respectivo.<sup>19</sup> En razón de ello, tampoco se inscribió la cesión de crédito otorgada por escritura pública el 19 de julio de 2018.

---

<sup>19</sup> A mayor abundamiento, en la escritura respectiva, se señala expresamente que *“el perfeccionamiento del aporte irrevocable que, por el presente acto se acuerda, se encuentra sujeto a la condición que el saldo de la deuda hipotecaria con el Banco Corpbanca se encuentre totalmente pagado por la Fundación y, en consecuencia, alzadas las garantías hipotecarias otorgadas al Banco. Por lo anterior, la inscripción y tradición del inmueble en el Registro de Propiedad del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla, quedará en suspenso hasta el vencimiento del plazo de ciento veinte días corridos contados desde la fecha del último vencimiento de las obligaciones que tiene la Fundación con el Banco Corpbanca, esto es, a partir del día doce de julio del año dos mil veintidós, o bien, desde la fecha efectiva del pago total del saldo de la deuda que mantiene la Fundación con el Banco Corpbanca”*.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

De acuerdo la información obtenida desde el portal del Servicio de Impuestos Internos, el avalúo fiscal de la propiedad para el primer semestre del año 2018, asciende a **\$718.576.730 (setecientos dieciocho millones quinientos setenta y seis mil setecientos treinta pesos)**.

Que, en consecuencia, habiéndose acreditado que las facultades de la Universidad del Pacífico no ofrecen suficiente garantía para asegurar el resultado del futuro juicio colectivo, según lo expresado anteriormente, resulta imperioso y urgente que US. se sirva decretar desde ya, y sin previa notificación de las futura demandadas, **la medida precautoria de prohibición de celebrar actos y contratos, respecto del inmueble ubicado en Avenida José Massoud N° 533, perteneciente a la Fundación Julio Ortúzar Rojas.**

Que, cabe tener en consideración que el tiempo que puede transcurrir desde que se deduzca la demanda y hasta la obtención de sentencia firme o ejecutoriada en el juicio, puede fácilmente conducir a que la Fundación pueda enajenar el bien raíz a terceros poniéndose en la imposibilidad de dar cumplimiento a las prestaciones a las que puede ser condenada junto a la Universidad, quedando de manifiesto el carácter de proporcionalidad, racionalidad y de urgente necesidad del que se encuentra revestida la medida prejudicial precautoria que se solicita, así como los motivos graves y calificados que fundan la solicitud, acompañando, además, documentos que constituyen cuando menos presunción grave del derecho que se reclama.

**POR TANTO**, en conformidad con lo antes expuesto y atendido lo dispuesto en los artículos 279, 280, 290, 296, 297, 298 y 302 del Código de Procedimiento Civil, artículo 63 del DFL N° 1, de 28 de julio de 1993, y demás disposiciones legales pertinentes;

**RUEGO A US.:** Decretar las medidas prejudiciales precautorias señaladas en el cuerpo de este escrito en contra de la Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas, ambas ya individualizadas, a fin de asegurar los resultados de las acciones que se deducirán, ordenándose, en el caso de la prohibición de celebrar actos y contratos sobre el bien raíz singularizado, las pertinentes inscripciones en los registros correspondientes del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla.

**PRIMER OTROSÍ:** Sírvase US. ordenar, en mérito de las razones expuestas en lo principal, y conforme lo autoriza el inciso segundo del artículo 302 del Código de Procedimiento Civil, que las medidas prejudiciales precautorias solicitadas se lleven a efecto desde luego, sin previa notificación de las futuras demandadas, a fin de resguardar los derechos de los consumidores y, en especial, que la Fundación no pueda ocultar, disponer o traspasar el bien raíz ya individualizado y la Universidad no pueda ocultar, disponer o traspasar los documentos ya individualizados.

**POR TANTO**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 302 del Código de Procedimiento Civil;

**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RUEGO A US.:** Acceder a lo solicitado y, en consecuencia, autorizar que las medidas prejudiciales precautorias que se piden en lo principal, se lleven a cabo desde luego y sin previa notificación de las futura demandadas.

**SEGUNDO OTROSÍ:** Solicito a US., en conformidad con lo dispuesto en el artículo 302 del Código de Procedimiento Civil, ampliar el plazo a **30 días hábiles** contados desde que se otorguen las medidas prejudiciales para notificar a la futura demandada, pidiendo, asimismo, que la notificación de estas medidas, sea practicada por cédula. Adicionalmente, en conformidad al artículo 280 del Código de Procedimiento Civil, solicito a US. se amplíe el plazo para deducir demanda a **30 días hábiles** contados desde su concesión, en todo ello, en razón de que resulta imperioso previamente trabar las medidas ya indicadas, a fin de proteger los derechos de los consumidores y que la futura demandada no pueda ejecutar actos que vayan en desmedro de los estudiantes y apoderados, sobre todo, respecto del bien raíz sobre el cual recaerá una de ellas.

**POR TANTO,** en virtud de lo dispuesto en los artículos 280 y 302 del Código de Procedimiento Civil;

**RUEGO A US.:** Acceder a lo solicitado y, en consecuencia, ampliar el plazo tanto para notificar las medidas prejudiciales precautorias como para deducir demanda a **30 días hábiles** contados desde que se concedan, ordenando que la notificación se practique por cédula.

**TERCER OTROSÍ:** Que, por este acto, vengo en hacer presente que, en virtud del artículo 63 del DFL N° 1, de 28 de julio de 1993, que establece el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Consejo de Defensa del Estado, "el Estado, el Fisco, las Municipalidades y los servicios de la administración descentralizada del Estado o las entidades privadas en que el Estado tenga aporte o participación mayoritarios, no estarán sujetos a la obligación de rendir las cauciones y consignaciones a que se refiere el Código de Procedimiento Civil y otras leyes procesales". En consecuencia, el SERNAC está eximido de rendir las cauciones a que alude el artículo 279 número 2 del Código de Procedimiento Civil.

**CUARTO OTROSÍ:** Que, dando cumplimiento al artículo 287 del Código de Procedimiento Civil, ésta parte deducirá demanda colectiva por vulneración al interés colectivo de los consumidores por infracciones a la Ley 19.496 en contra de la Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas, a fin de que

- 1) Se declare la nulidad de las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión de prestación de servicios educacionales suscritos entre la Universidad del Pacífico y los estudiantes.
- 2) Se ordene las restituciones y prestaciones propias de la declaración de nulidad en favor de todos los consumidores afectados.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 3) Se declare la responsabilidad infraccional de las futuras demandadas por la vulneración a las normas establecidas en la Ley N° 19.496.
- 4) Se ordene el cumplimiento forzado de la obligación de prestación de los servicios educacionales del año 2018, a fin de obtener un normal y adecuado término del año académico para todos los alumnos.
- 5) Se ordene el cumplimiento forzado de la obligación de prestación de los servicios educacionales que debiesen corresponder a los periodos académicos de los años 2019 y siguientes, a fin de que puedan concluirse las carreras académicas respectivas, incluyendo el proceso de titulación.
- 6) Declarar la procedencia de las indemnizaciones y/o reparaciones derivada de los incumplimientos de las futuras demandadas, como de la existencia de las cláusulas abusivas cuya nulidad se declare.
- 7) Se condene en costas a las futuras demandadas.

Los fundamentos de hecho y de la demanda son los expuestos en este escrito. Los fundamentos de derecho están consignados básicamente en las conductas que constituyen abiertas infracciones a la LPC y, en especial, a los artículos 3° inciso primero, letra e), 12 y 23 inciso primero, al conculcar la Universidad del Pacífico el derecho de los consumidores a la indemnidad patrimonial, incumplir los términos contractuales pactados, y no actuar bajo los estándares y principios de profesionalidad que la ley exige a todo proveedor de bienes y servicios.

**QUINTO OTROSÍ:** Solicito a US., tener por acompañados los siguientes documentos, con citación o apercibimiento legal, según corresponda:

1. Copia simple de Decreto N° 672, de 12 de mayo de 1981 del Ministerio de Justicia, y escritura pública de fecha 28 de enero de 1981, sobre "Estatutos de Fundación Julio Ortúzar Rojas, otorgada ante Notaría de Santiago Notario Público Elba Sanhueza Muñoz.
2. Copia simple de Decreto N° 906 de 8 de septiembre de 1982 del Ministerio de Justicia aprueba reforma de estatutos y escritura pública de fecha 14 de junio de 1982, sobre "Acta de modificación de Estatutos de Fundación Julio Ortúzar Rojas" ante Notaría de Santiago Notario Público Raúl Iván Perry Pefaur.
3. Copia simple escritura pública de "Acta de Constitución y Estatutos de la Universidad del Pacífico", de fecha 30 de enero de 1990, repertorio N° 551, otorgada ante la Notaría de Santiago Notario Titular Víctor Manuel Correa Valenzuela.
4. Copia simple de Resolución de Acreditación Institucional N° 286 referente a la Universidad del Pacífico, de fecha 22 de octubre de 2014, emitida por la Comisión Nacional de Acreditación.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5. Copia simple de Acuerdo N° 023/2015, de fecha 25 de marzo de 2015, emitida por la Comisión Nacional de Educación.
6. Copia simple de respuesta de la Universidad del Pacífico al Ordinario N° 06/004533, dirigida al Jefe de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, de fecha 10 de diciembre de 2018.
7. Copia simple de antecedentes enviados por la Universidad del Pacífico a la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, de fecha 11 de septiembre de 2018, en donde se señala que se efectuara un cambio de aporte fundacional, entre los cuales se contienen:
  - Copia simple de acta de sustitución de aporte fundacional, repertorio N° 10724-2015, de fecha 21 de agosto de 2018 7° Notaría de Santiago, Notario Público María Soledad Santos Muñoz.
  - Copia simple de contrato de cesión de créditos, de fecha 19 de julio de 2018.
  - Copia simple de aporte fundacional de la Fundación Julios Ortúzar Rojas a Universidad del Pacífico, de fecha 9 de enero de 2015, otorgada en la Notaría de Santiago de don Félix Jara Cadot.
8. Copia simple de escritura de cancelación de saldo de precio entre Fundación Julio Ortúzar Rojas y Universidad del Pacífico.
9. Copia simple acta sesión extraordinaria de Comisión Nacional de Acreditación, de fecha 27 de noviembre de 2018.
10. Copia simple acta sesión extraordinaria de Directorio de la Universidad del Pacífico, del 16 de junio de 2018.
11. Copia simple del contrato de arrendamiento celebrado el año 2011 y su anexo del año 2013 respecto del inmueble ubicado en Avda. José Massoud Nro. 533, Melipilla.
12. Certificado del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla del año 2006, respecto del inmueble citado en número anterior, emitido con fecha 11 de diciembre de 2018.
13. Certificado con vigencia del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla del año 2010, respecto del inmueble citado en número 11 anterior, emitido con fecha 13 de diciembre de 2018.
14. Certificado vigente de Hipotecas y Gravámenes del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla, respecto del inmueble citado en número 11 anterior, emitido con fecha 13 de diciembre de 2018.
15. Certificado de avalúo fiscal respecto del inmueble citado en número 11 anterior, emitido por el Servicio de Impuestos Internos, con fecha 13 de diciembre de 2018.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

16. Copia simple de escritura de compraventa entre la Universidad del Pacífico y Standard SpA, de fecha 21 de junio de 2017.
17. Copia simple del contrato de subarrendamiento celebrado entre Inmobiliaria Paseo San Damián y la Universidad del Pacífico, de fecha 6 de febrero de 2015.
18. Copia simple del Oficio Nro. 06004533 del Jefe de la División de Educación Superior, del 26 de noviembre de 2018 a la Universidad del Pacífico.
19. Copia simple de contrato de transacción entre Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas, de fecha 30 de diciembre de 2016.
20. Certificado de matrimonio de don Julio Ortúzar Prado y doña Ana María Muñoz Risopatrón, de fecha 13 de diciembre de 2018, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación.
21. Certificados de nacimiento de doña Elena Margarita Ortúzar Muñoz, María Paz Ortúzar Muñoz, Julio Cristián Ortúzar Muñoz, Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz, Ignacio de Jesús Ortúzar Muñoz y María Inés Ortúzar Muñoz, emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación, con fecha 13 de diciembre de 2018.

**SEXTO OTROSÍ:** Atendido que el inmueble respecto del cual se decretará la medida prejudicial precautoria de prohibición de celebrar actos y contratos, se encuentra ubicado fuera del territorio jurisdiccional de este tribunal, en virtud de los artículos 71, 72 y 73 del Código de Procedimiento Civil y 10 de la Ley 20.886, ruego a US. se sirva exhortar al Juzgado de Letras de Melipilla, en atención al artículo 40 B del Código Orgánico de Tribunales, con el fin de practicar la inscripción de la medida prejudicial precautoria decretada en contra de la Fundación Julio Ortúzar Rojas en el Registro correspondiente del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla, en conformidad al artículo 297 inciso primero del Código de Procedimiento Civil. El Tribunal exhortado tendrá amplias facultades para proceder a cumplir fielmente el encargo, así como también estará facultado para conocer y resolver todas las cuestiones que ante él se promuevan con motivo del cumplimiento del exhorto, hasta que se logre el total cumplimiento del mismo. El exhorto deberá contener copia íntegra de esta presentación, los documentos acompañados y su proveído, así como las demás piezas del expediente que US., estime necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de la diligencia decretada.

**SEPTIMO OTROSÍ:** Sírvase SS. tener presente que, mi facultad para representar legalmente al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en calidad de Director Nacional, consta de Decreto N° 90 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del 23 de abril de 2018, cuya copia simple acompaño, con citación.

**OCTAVO OTROSÍ:** Sírvase SS., tener presente que, en mi calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, asumiré personalmente el patrocinio y poder de la presente causa.

**Gobierno de Chile**

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Sin perjuicio de ello, confiero poder a la abogada Carolina Norambuena Arizabalos y al abogado José Luis Pismante Araos, de mismo domicilio, y con quienes podré actuar, indistintamente, en forma conjunta o separada, quienes firman al pie del presente escrito en señal de aceptación.

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente por Lucas  
Ignacio Del Villar Montt  
Nombre de reconocimiento (DN):  
c=CL, st=METROPOLITANA - REGION  
METROPOLITANA, l=Santiago,  
o=Servicio Nacional del Consumidor,  
ou=Terminos de uso es www.esjcn-  
la.com/es/terceros, title=Director  
Nacional, cn=Lucas Ignacio Del Villar  
Montt, email=ldevillar@sernac.cl  
Fecha: 2018.12.13 21:39:42 -03'00'

Carolina Paz  
Norambuena  
Arizabalos

Firmado digitalmente por Carolina Paz  
Norambuena Arizabalos  
Nombre de reconocimiento (DN): c=CL,  
st=METROPOLITANA - REGION  
METROPOLITANA, l=Santiago, o=Servicio  
Nacional del Consumidor, ou=Terminos de uso  
es www.esjcn-la.com/es/terceros, title=Abogada  
Litigante, cn=Carolina Paz  
Norambuena Arizabalos,  
email=cpaznor@sernac.cl  
Fecha: 2018.12.13 21:41:00 -03'00'

Jose Luis  
Felipe  
Pismante  
Araos

Firmado digitalmente por Jose Luis  
Felipe Pismante Araos  
Nombre de reconocimiento (DN):  
c=CL, st=METROPOLITANA - REGION  
METROPOLITANA, l=Santiago,  
o=Servicio Nacional del  
Consumidor, ou=Terminos de uso  
es www.esjcn-la.com/es/terceros,  
title=Abogado Litigante, cn=Jose Luis  
Felipe Pismante Araos,  
email=jpismante@sernac.cl  
Fecha: 2018.12.13 21:41:01 -03'00'

②

## RESOLUCIÓN MEDIDAS PREJUDICIALES

NOMENCLATURA : 1. [468]Da curso a la medida prejudicial  
JUZGADO : 3º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-40258-2018  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/FUNDACION JULIO ORTUZAR ROJAS

Santiago, dieciocho de diciembre de dos mil dieciocho.

Proveyendo la solicitud de fecha 13/12/2018 y escrito de fecha 14/12/2018:

**A lo Principal:**

**VISTOS:**

1º) Que, con fecha 13 de diciembre de 2018, comparece Lucas del Villar Montt, abogado y Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, solicitando se decreten una serie de medidas prejudiciales precautorias en contra de la Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas.

Funda su petición, entre otras razones, en que la Universidad del Pacífico estaría atravesando una grave crisis económica y financiera, afectando a sus funcionarios y alumnos; que a la fecha de su presentación, aún no se habría procedido al cierre del año académico dentro de los plazos establecidos y que no existiría acuerdo acerca de cómo se procederá durante el año 2019, acreditando sus dichos con una serie de documentos acompañados en el quinto otrosí de su presentación.

Expone que la acción que entablará es una demanda colectiva por vulneración al interés colectivo de los consumidores por infracciones a la Ley N°19.496, en especial de los artículos 3 inciso primero, letra e), 12 y 23 inciso primero.

En cuanto a las medidas en particular, solicita respecto a la Universidad del Pacífico que sea nombrado un interventor; se retengan los registros académicos de los alumnos de la referida Casa de Estudios, para que queden en poder del Ministerio de Educación o, en subsidio, en poder de la futura demandada; la prohibición de celebrar actos y contratos, específicamente, la prohibición de repactar y renegociar de forma unilateral la deuda originada de la morosidad del alumno en el pago de cuotas de crédito pactadas, sean o no en aplicación de cláusulas escritas en los respectivos contratos de adhesión y la prohibición de ceder, negociar, aportar a otra sociedad, y en general, de transferir a cualquier título a terceros, los créditos y los respectivos títulos o documentos mercantiles suscritos por los alumnos consumidores directamente o a través de sus apoderados en garantía del pago de las obligaciones contraídas por éstos, respecto de los servicios educacionales o crediticios contratados con la futura demandada. Finalmente requiere la exhibición y entrega en formato digital de todos y cada uno de los antecedentes que constituyen el expediente académico de los alumnos matriculados en el

DZXXHEKKB



establecimiento educacional de la Universidad del Pacífico, diferenciados por carrera y año.

Respecto a la Fundación Julio Ortúzar Rojas únicamente solicita la prohibición de celebrar actos y contratos sobre la propiedad consistente en el Lote Sector Número Dos, resultante de la subdivisión del resto de la Parcela Número Tres del Proyecto de Parcelación La Alianza, ubicado en la comuna de Melipilla, hoy Av. José Massoud N°533, inscrito a fojas N°1977 N°3506 (mal citada como 3306), del Registro de Propiedad del año 2008, del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla.

2°) Que, en cuanto a la solicitud de nombramiento de un interventor, siendo un hecho públicamente conocido que la Universidad del Pacífico no continuará prestando sus servicios en el año 2019, conforme lo dispuesto en el artículo 290 en relación con el artículo 293, ambos del Código de Procedimiento Civil, y no habiéndose acompañado antecedentes suficientes para tener por acreditado que haya motivo de temer que se destruya o deteriore la cosa sobre la que versará el juicio o, que los derechos de los demandantes puedan ser burlados, se rechaza la medida prejudicial precautoria al respecto.

3°) Que, en cuanto a la medida de retención de los registros académicos de los alumnos de Universidad del Pacífico, no constando en autos que el Ministerio de Educación se haya comprometido a resguardar los referidos documentos, y siendo además un tercero ajeno al juicio, no ha lugar a que los indicados antecedentes queden en poder del señalado Ministerio, sin perjuicio de lo que se resolverá a continuación.

4°) Que, conforme al mérito de los antecedentes aportados, las numerosas causas en que la Universidad del Pacífico ha sido demandada tanto en sede civil como en sede laboral, referidas por el peticionario en lo principal de su presentación, lo cual ha sido verificado a través del sistema informático respectivo, autorizado expresamente por el artículo 25 del Acta N°71-2016 de la Excm. Corte Suprema, teniendo presente la estrecha vinculación que existiría entre las futuras demandadas, y considerando además, que es un hecho público y notorio el estado actual de la Universidad del Pacífico, se acogen las siguientes medidas prejudiciales precautorias:

- i) La retención de los registros académicos de los alumnos de la Universidad del Pacífico a fin de que queden en poder de la propia Casa de Estudios.
- ii) La prohibición de repactar y renegociar de forma unilateral la deuda originada de la morosidad del alumno en el pago de las cuotas de crédito pactadas, sean o no en aplicación de cláusulas escritas en los respectivos contratos de adhesión, relativos al período académico 2018.



- iii) La prohibición de ceder, negociar, aportar a otra sociedad, y en general, de transferir a cualquier título a terceros, los créditos y los respectivos títulos o documentos mercantiles suscritos por los alumnos consumidores directamente o a través de sus apoderados en garantía del pago de las obligaciones contraídas por éstos, celebrados en el año 2018, respecto de los servicios educaciones o crediticios contratados con la futura demandada, para dicho período académico.

En cuanto a la medida prejudicial precautoria de exhibición y entrega en formato digital de todos y cada uno de los antecedentes que constituyen el expediente académico de los alumnos matriculados en el establecimiento educacional de la Universidad del Pacífico, diferenciados por carrera y año, aclárese por el compareciente el período respecto del cual solicita los indicados antecedentes, por no ser admisible una solicitud en términos tan genéricos.

Asimismo, acompáñese certificado de dominio vigente del inmueble inscrito a fojas N°1977 N°3506, del Registro de Propiedad del año 2008, del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla, que de cuenta que la propiedad se encuentra inscrita actualmente a nombre de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, y en su caso, aclárese e individualícese correctamente el N° de inscripción del referido inmueble, conforme a la redacción del documento respectivo.

Cúmplase lo anterior, dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución por estado diario, bajo apercibimiento de resolver con los antecedentes que obran en la causa.

**Al Primer Otrosí:** Como se pide.

**Al Segundo Otrosí:** Como se pide sólo en cuanto se amplía a treinta días el plazo para notificar a los demandados de las presentes medidas, a contar de la fecha en que se lleve a efecto la misma. Asimismo, se concede el plazo de treinta días para presentar la demanda anunciada, a contar de la fecha de la presente resolución.

**Al Tercer y Cuarto Otrosí:** Téngase presente.

**Al Quinto Otrosí:** Por acompañados los documentos, con citación. Custódiense.

**Al Sexto Otrosí:** Teniendo presente que la solicitud se efectúa respecto de la prohibición de celebrar actos y contrato de un inmueble, cuya medida prejudicial precautoria aún no se ha concedido, reitérese en su oportunidad.

**Al Séptimo y Octavo Otrosí:** Téngase presente, y por acompañado el documento, con citación.

mfsb



Resolvió doña **Soledad Araneda Undurraga**, Juez Titular.

En **Santiago**, a **dieciocho de diciembre de dos mil dieciocho**, se notificó por el estado diario, la resolución precedente.



③

RESOLUCIÓN MEDIDA PREJUDICIALES  
PRECAUTORIA sede Melipilla

NOMENCLATURA : 1. [445]Mero trámite  
JUZGADO : 3<sup>o</sup> Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-40258-2018  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/FUNDACION JULIO ORTUZAR ROJAS

**Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciocho.**

**Proveyendo escrito de fecha 19/12/2018:**

**A lo Principal:** Por acompañado el documento, con citación, y por cumplido lo ordenado con fecha 18 de diciembre de 2018, parcialmente.

Atendido el mérito de los antecedentes, conforme el tenor del documento acompañado en la presentación que se resuelve, y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 279 y 290 N° 4 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, ha lugar a la medida prejudicial precautoria de prohibición de celebrar actos o contratos sobre el inmueble inscrito a fojas 1977 N°3506 del Registro de Propiedad del año 2008, del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla. Inscríbase.

En cuanto al plazo para notificar la presente medida y para presentar la futura acción a entablar, de acuerdo a lo indicado en el cuarto otrosí del escrito de 13 de diciembre de 2018, rija lo resuelto con fecha 18 de diciembre de 2018 al respecto.

**Al Otrosí:** Como se pide, debiendo exhortarse al juez de turno en lo civil de MELIPILLA a fin de que se lleve a cabo la inscripción de la medida prejudicial anteriormente concedida.

Se informa al abogado solicitante que el exhorto solicitado será tramitado por interconexión, tramitación electrónica, por lo que éste, se encontrará disponible al día siguiente hábil de haberse firmado la presente resolución, en los tribunales exhortados.

**Proveyendo escrito de fecha 20/12/2018:**

**A lo Principal:** Atendido el mérito de los antecedentes, teniendo presente que las alegaciones del compareciente no se encuentran lo suficientemente fundadas, no logrando éstas desvirtuar lo resuelto con fecha 18 de diciembre de 2018 y considerando, además, que las medidas prejudiciales precautorias concedidas, tanto con fecha 18 de diciembre pasado, como la que se concederá al resolver el quinto otrosí de esta presentación, permiten resguardar los derechos de las personas en cuyo favor se concedieron, se rechaza el recurso de reposición deducido.

**Al Primer Otrosí:** No cumpliendo la solicitud con los requisitos exigidos por el artículo 189 del Código de Procedimiento Civil, no ha lugar.

**Al Segundo Otrosí:** Estese al mérito de autos.

**Al Tercer Otrosí:** Téngase presente.

**Al Cuarto y Sexto Otrosí:** Por acompañado el documento, con citación.



**Al Quinto Otrósí:** Téngase por cumplido lo ordenado.

En consecuencia, ha lugar a la exhibición de documentos solicitada, respecto de los antecedentes que constituyen el expediente académico de los alumnos matriculados en el establecimiento educacional de la Universidad del Pacífico, que se encuentren en la condición de alumno regular y/ o egresado de todas las carreras de la referida Casa de Estudios, ya sean de pre grado como de post grado, durante el período académico del año 2018, fijándose al efecto la audiencia del décimo día hábil siguiente a la notificación de la presente resolución, a las 9:00 horas, lo anterior en consideración a la cantidad de antecedentes a exhibir. Si la audiencia recayere en día sábado, comparezcan a la del día hábil siguiente a la hora señalada.

La futura demandada deberá acompañar a la audiencia indicada los documentos que se exhibirán en formato digital para su incorporación al sistema computacional, en conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 20.886.

Notifíquese personalmente.

mfsb

En **Santiago**, a **veintiuno de diciembre de dos mil dieciocho**, se notificó por el estado diario, la resolución precedente.



④

ESTAMPADO RECEPTORIAL DE INSCRIPCIÓN

Rol Nº : Exh.3397-2018 D  
Demandante : Servicio Nacional del Consumidor  
Demandado : Fundación Julio Ortúzar Rojas y Otro  
Rut : 71.704.700-1  
Abogado : Carolina Paz Norambuena Arizábalos

En Melipilla a veinticuatro de Diciembre de dos mil dieciocho, siendo las 10:30 horas en mi oficio de calle Arturo Prat N°982 Oficina 103, Melipilla, con el mérito de autos, medida precautoria, su proveído, cúmplase y a petición de la parte demandante y bajo su responsabilidad, procedí a trabar medida precautoria sobre el inmueble, de propiedad del demandado Fundación Julio Ortúzar Rojas:

1.- Medida Prejudicial Precautoria de Prohibición de Celebrar Actos o Contratos, sobre propiedad inscrita a fs. 1977 N°3506 del Registro de Propiedad Conservador de Bienes Raíces de Melipilla del año 2008.-

El bien antes individualizado queda en poder del propio demandado, en calidad de depositario provisional del mismo, bajo sus responsabilidades legales tanto civiles como penales.

Ds.\$50.000.-

RAMON  
ORLANDO  
OYARCE  
VERA

Firmado digitalmente por RAMON ORLANDO OYARCE VERA  
Fecha: 2018.12.24  
11:47:28 -03'00'

En Melipilla, a veinticuatro de Diciembre de dos mil dieciocho, siendo las 11:50z... horas, en su oficina ubicada en Avenida Serrano N°264 de esta ciudad, notifique personalmente a doña ROSEMARIE MERY RICCI, Notario y Conservador de Bienes Raíces de esta ciudad, le requerí su inscripción en los libros respectivos. Le deje original y se excusó de firmar.

Ds.\$20.000.-

RAMON  
ORLANDO  
OYARCE  
VERA

Firmado digitalmente por RAMON ORLANDO OYARCE VERA  
Fecha: 2018.12.24  
11:47:45 -03'00'

SE ANOTO EN EL REPERTORIO CON EL N° 6355

SE INSCRIBIO HOY EN EL REGISTRO DE PROHIBICION

DE ESTE CONSERVADOR DE BIENES RAICES.

A FS 5 N° 8

MELIPILLA 02 DE ENERO DE 2018



⑤ CERTIFICADO DE GRAVAMENES Y PROHIBICIONES DE CBR de Melipilla



**Conservador de Bienes Raíces Melipilla Rosemarie Mery Ricci**

Certifico que el presente documento electrónico es copia fiel e íntegra de CERTIFICADOS DE HIPOTECAS Y GRAVAMENES, INTERDICIONES Y PROHIBICIONES DE ENAJENAR Y LITIGIOS, DE LA INSCRIPCION DE FOJAS 1977 NUMERO 3506 DEL REGISTRO DE PROPIEDAD A MI CARGO DEL AÑO 2008.- otorgado el 10 de Enero de 2019 reproducido en las siguientes páginas.

Conservador de Bienes Raíces Melipilla Rosemarie Mery Ricci.-

Serrano 264 Melipilla - Chile.-

Carátula N°: 933823 .-

Melipilla, 10 de Enero de 2019.-



**N° Certificado: 123457079759.-**  
**www.fojas.cl**

Emito el presente documento con firma electrónica avanzada (ley No19.799, de 2002), conforme al procedimiento establecido por Auto Acordado de 13/10/2006 de la Excm. Corte Suprema.-

Certificado N° 123457079759.- Verifique validez en [www.fojas.cl](http://www.fojas.cl).-

CUR N°: 123457079759.-



Caril. N° 123457079759  
Verifique validez en  
<http://www.fojas.cl>

cc/jgi/mgp/cc/ads/cc



## CERTIFICADOS

REVISADOS los índices del Registro de Hipotecas y Gravámenes a mi cargo, durante treinta años, CERTIFICO: Que el Lote Sector Número Dos, resultante de la subdivisión del resto de la Parcela Número Tres, del Proyecto de Parcelación LA ALIANZA, ubicado en la Comuna de Melipilla, hoy Avenida José Massoud N° 533, perteneciente a **FUNDACIÓN JULIO ORTÚZAR ROJAS**, según inscripción de **fs. 1977 N° 3506 del Registro de Propiedad a mi cargo del año 2008**, sólo reconoce: a) Servidumbre de acueducto y tránsito en favor de las demás unidades del Proyecto de Parcelación, a fs. 302, N° 300, de 1976; b) Hipoteca en favor de CORPBANCA, a fs. 433., N° 775, de 2010.-

MELIPILLA, 09 de Enero de 2019.-

REVISADOS los índices del Registro de Interdicciones y Prohibiciones de Enajenar, durante treinta años, CERTIFICO: Que el predio a que se refiere el certificado precedente, sólo reconoce: a) Prohibición de cambiar el destino agrícola a fs. 1263 N° 2280 de 2008.- y b) Prohibición voluntaria de gravar y/o enajenar, constituir servidumbres y arrendar, como asimismo, celebrar actos y contratos, en favor de CORPBANCA, a fs. 1136 vuelta N° 1678, de 2010.- c) Medida Precautoria de prohibición de celebrar actos y contratos, por Resolución Judicial, caratulado Servicio Nacional del Consumidor / Fundación Julio Ortúzar Rojas, seguidos por el 3° Juzgado Civil de Santiago, en la causa Rol N° C-40258-2018, exhortado al Primer Juzgado de Letras de Melipilla, causa Rol N° E-3397-2018, a fs. 5 N° 8 de 2019.-

MELIPILLA, 09 de Enero de 2019.-

REVISADAS las inscripciones de dominio que forman los títulos de treinta años, del inmueble a que se refieren los certificados precedentes, CERTIFICO: Que no hay constancia en ellas que dicho predio sea objeto de Litigios Pendientes.-

MELIPILLA, 09 de Enero de 2019.-

(6) AUDIENCIA DE EXHIBICIÓN DE DOCUMENTOS

**NOMENCLATURA** : 1. [379] Audiencia  
**JUZGADO** : 3° Juzgado Civil de Santiago  
**CAUSA ROL** : C-40258-2018  
**CARATULADO** : SERVICIO NACIONAL DEL  
**CONSUMIDOR/FUNDACION JULIO ORTUZAR ROJAS**

**Santiago, veintinueve de enero de dos mil diecinueve.**

Se lleva a efecto la audiencia de exhibición de documentos decretada en autos para el día de hoy, con la asistencia del apoderado de la parte solicitante Servicio Nacional del Consumidor, don José Luis Felipe Pismante Araos, cédula de identidad N°16.210.827-1, de la parte demandada Fundación Julio Ortúzar Rojas, don Oscar Miguel Contreras Pomes, cédula de identidad N°17.697.845-7, y de la parte demandada y solicitada Universidad del Pacífico don Marcelo Andrés Rodríguez Belmar, cédula de identidad N°13.441.876-1.

Advirtiendo el Tribunal que se dió cumplimiento a lo ordenado con fecha 29 de enero de 2019, debiendo proveerse como en derecho corresponde la presentación de 28 de enero de 2019.

**Proveyendo derechamente el escrito de fecha 28/01/2019, folio 39, con nomenclatura "patrocinio y poder":**

**A lo Principal y Otrósí:** Téngase presente y por acompañado el documento, con citación.

La futura demandada Universidad del Pacífico en cumplimiento a lo ordenado por el Tribunal, en este acto viene a acompañar un pendrive, que contiene la información solicitada a exhibir, esto es, expedientes académicos de los alumnos matriculados en la Universidad del Pacífico correspondientes al año 2018. Esta parte solicita al Tribunal que considerando que los expedientes académicos referidos contienen datos personales de los alumnos, que la información sea mantenida en reserva y tratada confidencialmente, solicitando la custodia por la parte de la señora Secretaria del Tribunal. Asimismo, esta parte hace presente que la información entregada se encuentra actualizada al mes de noviembre del año 2018, y no ha sido posible por esta parte recabar la información actualizada al 31 de diciembre de 2018, en consecuencia, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 275 inciso segundo del Código de Procedimiento Civil y encontrándose la información en poder del Rector de la Universidad y de la señora Secretaria General, esta parte hace presente que el nombre del Rector es Georg Andreas Spee Gaona, domiciliado en Av. Las Condes N°11.271, comuna de Las Condes, y de la secretaria general es Gloria Francisca Vargas Ugalde, domiciliada en Av. Manquehue N°1264, dpto. 505, comuna de Las Condes. En caso de





④ RESUELVE APERCIBIMIENTO  
POR NO EXHIBICIÓN

NOMENCLATURA : 1. [366]Recursos  
JUZGADO : 3º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-40258-2018  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/FUNDACION JULIO ORTUZAR ROJAS

**Santiago, ocho de febrero de dos mil diecinueve.**

**Proveyendo escrito de fecha 01/02/2019, folio 44, con nomenclatura “apercibimiento”:** Atendido el mérito de los antecedentes, teniendo presente que lo requerido por el Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 13 de diciembre de 2018, fue la exhibición de todos y cada uno de los antecedentes que constituyen el expediente académico de los matriculados en el establecimiento educacional de la Universidad del Pacífico, diferenciados por carrera y año, lo cual estaría compuesto, a juicio del solicitante, por contratos de prestación de servicios, contratos de crédito para financiamiento de estudios superiores, concentración de notas, antecedentes de titulación, certificados de aprobación de años anteriores, certificados de estado académico y certificados de títulos, teniendo en consideración los términos de la resolución de 21 de diciembre de 2018, que concedió la respectiva medida, y considerando, que aquello exhibido con fecha 29 de enero del presente año dice relación con información pública que debe ser entregada a la División de Educación Superior, dependiente del Ministerio de Educación, conforme lo dispone el artículo 9 del Decreto N°352, que reglamenta El Sistema de Información de la Educación Superior, no habiendo la referida Casa de Estudios dado cumplimiento a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 349 del Código de Procedimiento Civil, se hace efectivo el apercibimiento solicitado, y en consecuencia, la Universidad del Pacífico no podrá hacer valer con posterioridad en contra del peticionario los documentos indicados precedentemente.

**Proveyendo escrito de fecha 04/02/2019, folio 45, con nomenclatura “recurso de apelación”:**

**A lo Principal:** Téngase por interpuesto recurso de apelación deducido con fecha 04 de febrero de 2019, por la parte demandada Julio Ortúzar Rojas, contra la resolución de fecha 29 de enero del presente año, respecto de aquella parte que se pronuncia sobre lo principal, el primer y el segundo otrosí de la presentación de 22 de enero de 2019, folio 36; se lo concede en el sólo efecto devolutivo, debiéndose elevar a la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago los autos, vía interconexión.

**Al Otrosí:** Téngase presente en lo que fuera procedente.

mfsb



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

⑧

DEMANDA COLECTIVA  
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO  
Y FUNDACION JULIO  
ORTUZAR PRADO

**EN LO PRINCIPAL:** DEMANDA EN DEFENSA DEL INTERÉS COLECTIVO DE LOS CONSUMIDORES. **EN EL PRIMER OTROSÍ:** SOLICITA CONTINÚEN EN VIGOR LAS MEDIDAS PRECAUTORIAS DECRETADAS. **EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTO, CON CITACIÓN. **EN EL TERCER OTROSÍ:** SE TENGA PRESENTE. **EN EL CUARTO OTROSÍ:** SE TÉNGASE PRESENTE. **EN EL QUINTO OTROSÍ:** DELEGA PODER.

**S. J. L. EN LO CIVIL DE SANTIAGO (3°)**

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos caratulados "**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON FUNDACIÓN JULIO ORTUZAR PRADO Y OTRA**", **ROL C-40258-2018**, cuaderno de gestión preparatoria, a S.S., respetuosamente digo:

Que, estando dentro de plazo, y de acuerdo a lo establecido en los artículos 3, inciso primero, letra e), 12, 23, 50, 50 C, 50 D, 51, 52, 53 A, 53 C y 59, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante la "LPC"), vengo en deducir demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPC, en contra de la **Universidad del Pacífico**, del giro de su denominación, RUT 71.704.700-1, representada legalmente por don Georg Spee Gaona, Licenciado en Ciencias Económicas y Administrativas, cédula de identidad N° 5.094.627-4, domiciliado en Valenzuela Puelma N° 8047, comuna de La Reina y Fleming 8151, comuna de Las Condes, ambos de la ciudad de Santiago; y/o por don Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz, publicista, cédula de identidad N° 9.920.087-1, domiciliado en Buenaventura N° 1928, comuna de Vitacura, Santiago; ambos también domiciliados en Avenida Las Condes N° 11.121, comuna de Las Condes, Santiago, Región Metropolitana; y de la **Fundación Julio Ortúzar Rojas**, persona jurídica del giro de su denominación, RUT 70.821.000-5, representada legalmente por don Pablo Ortúzar Muñoz, publicista, cédula de identidad N° 9.920.087-1, Buenaventura N° 1928, comuna de Vitacura, Santiago y/o don Julio Ortúzar Prado, ignoro profesión u oficio, cédula de identidad N° 2.062.309-8, domiciliado en Padre Hurtado N° 1205, comuna de



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Las Condes, y Teresa Ávila N° 13644, comuna de Las Condes, ambos de la ciudad de Santiago; ambos también domiciliados en Avenida Las Condes N° 11.121, comuna de Las Condes; pudiendo ser las demandadas notificadas de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que, en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor.

### **I.- ANTECEDENTES DE HECHO.**

#### **1. Antecedentes previos.**

Con fecha 13 de diciembre de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "el Servicio" o "SERNAC") solicitó medidas prejudiciales precautorias en contra de la Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas, con ocasión de una serie de irregularidades administrativas y económicas en las que ha incurrido la casa de estudios (las que son de público y notorio conocimiento), que han impedido a los consumidores continuar con sus programas de estudio contratados con la Universidad, viendo de esta manera coartada la posibilidad de proseguir y, por ende, terminar las carreras profesionales que se encuentran cursando en la casa de estudios. El argumento para solicitar dichas medidas prejudiciales respecto de la Fundación Julio Ortúzar Rojas consiste en que dicha entidad conforma un mismo grupo económico controlado por la familia Ortúzar Rojas y sus descendientes, especialmente, por el señor Pablo Ortúzar Muñoz.

Mediante resolución de fecha 18 de diciembre de 2018, SS. decretó las siguientes medidas prejudiciales precautorias:

(i) La retención de los registros académicos de los alumnos de la Universidad del Pacífico, a fin de que queden en poder de la propia Casa de Estudios.

(ii) La prohibición de repactar y renegociar de forma unilateral la deuda originada de la morosidad del alumno en el pago de las cuotas de crédito pactadas, sean o no en



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

aplicación de cláusulas escritas en los respectivos contratos de adhesión, relativos al período académico 2018.

(iii) La prohibición de ceder, negociar, aportar a otra sociedad, y en general, de transferir a cualquier título a terceros, los créditos y los respectivos títulos o documentos mercantiles suscritos por los alumnos consumidores directamente o a través de sus apoderados en garantía del pago de las obligaciones contraídas por éstos, celebrados en el año 2018, respecto de los servicios educacionales o crediticios contratados con la demandada, para dicho período académico.

Por resolución de fecha 21 de diciembre de 2018, el Tribunal decretó la medida prejudicial precautoria de prohibición de celebrar actos o contratos sobre el inmueble inscrito a fojas 1977 número 3506 del Registro de Propiedad del año 2008, del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla, y la exhibición de documentos respecto de los antecedentes que constituyen el expediente académico de los alumnos matriculados en el establecimiento educacional de la Universidad del Pacífico, que se encuentren en la condición de alumno regular y/ o egresado de todas las carreras de la referida Casa de Estudios, ya sean de pre grado como de post grado, durante el período académico del año 2018.

### **2. Breve referencia a la historia de la Fundación y la Universidad.**

La Fundación Julio Ortúzar Rojas se constituyó mediante el Decreto N° 672, de 12 de mayo de 1981 del Ministerio de Justicia, en el que se le concedió personalidad jurídica, compareciendo en calidad de "Fundador" el señor Patricio Ortúzar Prado.

Según sus estatutos, el objeto de la Fundación es: *"...perpetuar la memoria de don Julio Ortúzar Rojas, mediante la creación de instituciones sin fines de lucro, que se dediquen a la enseñanza, investigación, perfeccionamiento, difusión y promoción de la publicidad, de las imágenes visuales, la audiovisión, las comunicaciones sociales, el mercado y el turismo bajo una concepción ética y humana del hombre y de la sociedad en relación con dichas disciplinas. Para la consecución de sus fines la Fundación, podrá crear y sostener Escuelas de Publicidad, de Turismo, y demás que persigan el cumplimiento de su objetivo estatuarios. Asimismo, podrá crear y mantener Centros*



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*Nacionales e Internacionales de Estudios e Intercambio de conocimientos sobre la materia; podrá además mantener Bibliotecas especializadas y difundir sus objetivos por cualquier medio audio-visual. La Fundación podrá colaborar con toda persona natural o jurídica de derecho público o privado, nacional, internacional o extranjera, que persiga cualesquiera de los fines especificados, con el objeto de lograr una mayor coordinación de los esfuerzos y aprovechamiento de los recursos. La Fundación propenderá a realizar funciones de docencia, investigación y extensión de carácter: universitario en las materias que le son propias a sus objetivos, cumpliendo los objetivos legales pertinentes”.*

Luego, mediante acta de sesión extraordinaria de Directorio de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, celebrada el 13 de mayo de 1982 y reducida a escritura pública de fecha 14 de junio de 1982, se reemplazó en su totalidad el texto de la letra c) del artículo décimo primero del estatuto inmediatamente anterior, por el siguiente: *“c) Crear universidades, institutos superiores, institutos profesionales, centros de capacitación, bolsas de empleo, academias, círculos de estudio y perfeccionamiento, organismos de asesoría, escuelas de enseñanza básica y media, parvularios y jardines infantiles.- Crear centros de investigación nacional e internacionales de estudios e investigación.- Podrá designar a los responsables y administradores de cada una de las entidades e instituciones que cree para el cumplimiento de los fines de la Fundación, pudiendo delegarles parte de las facultades de administración que fueran compatibles con el desempeño de sus funciones”.*

Por su parte, la Universidad del Pacífico fue fundada como una corporación de derecho privado sin fines de lucro, mediante acta de reunión de constitución y estatutos celebrada el 22 de enero de 1990, en virtud de las disposiciones del DFL N° 1, de Educación de 1980. A dicho acto concurrieron la Fundación Julio Ortúzar Rojas, representada por don Pablo Ortúzar Muñoz, don Julio Ortúzar Prado, don Patricio Ortúzar Prado y don Álvaro Ortúzar Santa María. Posteriormente, el acta de reunión fue reducida a escritura pública de fecha 30 de enero de 1990, otorgada en la Notaría de Santiago de don Víctor Correa Valenzuela.

En el acto de constitución, los comparecientes declararon valorar *“...la labor desarrollada por más de ocho años por el Instituto Profesional del Pacífico, jurídicamente*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*dependiente de la "Fundación Julio Ortúzar Rojas" como un aporte sustancial y del más alto nivel al progreso educacional del país. Asimismo, acuerdan dejar constancia que el objeto que les anima y justifica esta reunión está ligado a la experiencia adquirida en el referido Instituto, la que desean poner al servicio de la educación superior. Consecuentemente, por el presente instrumento acuerdan, por una unanimidad, fundar y constituir la Corporación de Derecho Privado, sin fines de lucro, denominada, "Universidad del Pacífico", conforme con lo dispuesto por los artículos quince y siguientes del Decreto con Fuerza de Ley número uno, del Ministerio de Educación publicado en el Diario Oficial de tres de Enero de mil novecientos ochenta y uno. Dicha Universidad es una institución de educación superior, de investigación, raciocinio y cultura, que se regirá por lo establecido en el cuerpo legal recién citado, sus modificaciones y reglamentos, por los Estatutos que más adelante se establecen y supletoriamente por los preceptos del Título XXXIII del Libro Primero del Código Civil, en todo lo que no sea incompatible con las normas anteriores. Así, fundada y constituida la "Universidad del Pacífico", por unanimidad los presentes acuerdan establecer que los estatutos por los que la misma se regirá serán los siguientes..."<sup>1</sup>*

En consecuencia, la Universidad del Pacífico, representa la materialización del objeto y atribuciones propias de la Fundación Julio Ortúzar Rojas.

La Universidad cuenta actualmente con la sede de Melipilla (Av. José Massoud N° 533), la cual fue abierta en el 2004 para el área de educación, incorporándose el 2006 el área agropecuaria y de salud. Respecto de la sede de Las Condes (Av. Las Condes N° 11.121), ésta fue vendida por la Corporación Universidad del Pacífico a Standard SpA, mediante escritura pública de fecha 21 de junio de 2017, otorgada en la Notaría de Santiago de don Alejandro Álvarez Barrera.

---

<sup>1</sup> El nacimiento de la Universidad surge a partir del Instituto Profesional del Pacífico, el cual fue fundado según lo dispuesto en el DFL N° 5 de Educación del año 1981 y que dependía jurídicamente de la Fundación Julio Ortúzar Rojas. El Instituto Profesional del Pacífico, además de Publicidad, creó las carreras de: Administración de Empresas, Diseño Gráfico, Relaciones Públicas, Trabajo Social y Educación Parvularia. Con posterioridad, se crean Diseño de Vestuario y Textiles, Comunicación Audiovisual y Dirección y Producción de Eventos. De forma progresiva, las carreras técnicas y profesionales del Instituto fueron traspasadas a la Universidad del Pacífico.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **3. La relación entre la Fundación Julio Ortúzar Rojas y la Universidad del Pacífico y las graves anomalías existentes en esta última institución.**

El Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento de las diversas irregularidades administrativas, financieras y académicas relacionadas con la Universidad del Pacífico y su principal controladora, la Fundación Julio Ortúzar Rojas, las que han provocado incerteza para los alumnos y apoderados respecto de la continuidad de las diversas carreras que imparte la Casa de Estudios citada.

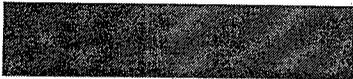
En efecto, mediante Oficio Ordinario N° 357, dirigido por la Ministra de Educación, Sra. Marcela Cubillos Sigall al suscrito, de fecha 11 de diciembre del 2018, se informa acerca de la delicada situación que enfrentan los miembros de la comunidad educativa de la Universidad del Pacífico, consistente en una interrupción unilateral de la prestación de los servicios académicos y administrativos, debido al no pago de remuneraciones y derechos sociales a sus académicos y funcionarios, a lo que se agrega una creciente cesación en el pago a los proveedores de los servicios indispensables para la normal realización de las actividades universitarias, en los términos convenidos con sus estudiantes en los contratos de prestación de servicios correspondientes.

#### **3.1. Graves irregularidades financieras, administrativas y educacionales por parte de la Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas.**

##### **3.1.1. Proceso de acreditación 2018 de la Universidad del Pacífico ante la Comisión Nacional de Acreditación.**

La Institución se sometió voluntariamente al proceso de acreditación, obteniendo esa certificación pública el 2005 y el 2007 por dos años; 2009 por tres años; y 2012 y 2015 por dos años. El proceso de acreditación correspondiente al 2017 fue postergado, debido a los cambios en la estructura patrimonial, institucional y académica de la Universidad.

Con fecha 27 de noviembre de 2018, la CNA celebró la sesión extraordinaria N° 1289, en la cual analizaron el proceso de acreditación institucional de la Universidad del Pacífico. De acuerdo con la documentación tenida a la vista y la relación efectuada por el Presidente del Comité de Pares, **la CNA decidió, por la unanimidad de sus miembros presentes, no acreditar a la Universidad del Pacífico.**



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Como consta en el anexo al acta de sesión extraordinaria de la CNA, utilizada por el Presidente del Comité de Pares para desarrollar su exposición a la Comisión y que fue acompañada en su oportunidad, queda de manifiesto que **la Universidad no es capaz de financiar sus operaciones, por lo que la sustentabilidad de su proyecto institucional está en riesgo evidente y depende de la captura de recursos externos.**

En dicha presentación, el Presidente del Comité da cuenta de una serie de hechos y conclusiones que acreditan las anomalías existentes, las cuales se pasan a indicar a continuación:

(i) La Institución fue calificada como **Insuficiente** según la Consultora EXMO, por los siguientes aspectos:

- a) Presenta una disminución de estudiantes matriculados totales de pregrado. En 2013, la Universidad mantenía 5.195 estudiantes; mientras que en 2017 poseía 3.543, lo que implicó una disminución de 1.652 estudiantes, con una variación de un 32% (negativo).
- b) A nivel de última línea del estado de resultados, presenta un déficit (pérdidas) los tres últimos años del estudio (2015-2017). Los resultados promedios de última línea en el quinquenio ascienden a M\$ 1.642.174 (negativo).
- c) Presenta márgenes operacionales negativos los últimos tres años de estudio (2015-2017).
- d) El EBITDA ha sido negativo los últimos tres años del estudio. El EBITDA anual promedio del quinquenio en estudio alcanza los M\$ 686.297 (negativo). El EBITDA del año 2017 fue de M\$ 682.941 (negativo).
- e) En el quinquenio de estudio (2013-2017), la Universidad mantuvo una relación deuda patrimonio promedio de 1,54 veces, y para el año 2017, la Institución presentó un patrimonio negativo de M\$ 3.611.812.
- f) Presenta capital de trabajo negativo en los últimos tres años, que en el año 2017 alcanzó los M\$1.885.909 (negativo).

(ii) En el proceso de acreditación del 2017, se hicieron presentes como debilidades:



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- a) La situación financiera institucional de la Universidad, considerándose en un carácter vulnerable, ya que operaba con niveles de liquidez mínimos. En el nuevo proceso de acreditación 2018, la CNA señaló que “la situación financiera de la Universidad es uno de los temas más críticos a nivel institucional, lo que se ha profundizado por situaciones como la baja persistente en la matrícula en el período 2013-2017 y una proyección de matrícula no alcanzada en 2018”.<sup>2</sup>
- b) La matrícula total había disminuido desde el proceso anterior de acreditación, en un 4,8%, aun cuando su matrícula nueva aumentó en un 7,3%, lo cual se explicaba por aumentos en la deserción y cierres de carreras. Durante el proceso de acreditación de este año, la CNA estimó que “se mantiene y profundiza la situación de pérdida de matrícula. La tendencia de la disminución de la matrícula es progresiva, incluso en períodos en que la Universidad estuvo acreditada”.<sup>3</sup>
- c) No existían definiciones institucionales claras en los propósitos de la docencia de pregrado, lo cual se evidenció con el cierre de las carreras de Pedagogía, excepto una carrera en Melipilla. En el proceso de acreditación de este año, se aprecia que la Universidad centró sus objetivos en cumplir con este proceso, pero sin profundizar en mecanismos de aseguramiento de la calidad y mejora continua. Se observa “una brecha entre el área financiera y académica sobre las visiones del rol que le cabe a la Institución en la formación de sus estudiantes”.<sup>4</sup>
- d) En definitiva, en el proceso de acreditación 2017, se identificaron 23 debilidades, de las cuales no se superaron un 43,4%.

(iii) En cuanto al proceso de autoevaluación, se señala que “dada la situación financiera actual de la Universidad, resulta poco realista que las acciones comprometidas, permitan el logro de algunos de sus objetivos”.<sup>5</sup>

(iv) “El Sistema de Aseguramiento de la Calidad definido por la Institución no da cuenta del impacto en las acciones de mejora, ya que persisten problemas como la crisis

---

<sup>2</sup> Página 17 del anexo.

<sup>3</sup> Página 18 del anexo.

<sup>4</sup> Página 20 del anexo.

<sup>5</sup> Página 26 del anexo.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

financiera, la disminución de las matrículas y la rotación de las autoridades, observados en los últimos procesos de acreditación”.

(v) Se hace alusión al informe de la Consultora EXMO, quien califica la situación financiera de la Universidad como “Insuficiente”, por cuanto ésta “no cuenta con una estructura financiera equilibrada, ya que presenta márgenes operacionales negativos, indicadores financieros negativos, capital de trabajo negativo, déficit en los últimos tres años y posee una posición competitiva débil de mercado, que se refleja en la disminución de su matrícula en todos los años. La actual posición financiera de la Universidad no permite sustentar las proyecciones para los próximos 5 años”.<sup>6</sup>

(vi) La disminución de las matrículas no ha llevado a la Universidad a efectuar un análisis profundo sobre el proyecto educativo y la oferta de carreras. La situación de discontinuidad de las carreras es confusa y no hay información respecto a su continuidad o cierre. En forma adicional, la capacitación de los profesores es insuficiente y hay ausencia de capacitación disciplinar.

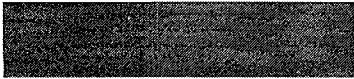
### **3.1.2. Declaración pública de la Universidad del Pacífico realizada el 5 de diciembre de 2018.**

En atención a las noticias que circulaban sobre la crisis institucional de la Universidad del Pacífico, el Presidente del Directorio, don Pablo Ortúzar Muñoz, emitió una declaración pública con fecha 5 de diciembre de 2018, a fin de aclarar ciertos hechos relativos al proyecto educativo familiar, la venta de la sede de Las Condes, la crisis económica y la situación a esa fecha.

En lo pertinente, el señor Ortúzar Muñoz informa que los proyectos educacionales de su padre don Julio Ortúzar Prado, fueron abordados involucrando a destacados profesionales independientes y a su familia, aportando todos sus recursos humanos y económicos. Prueba de ello es que la Fundación Julio Ortúzar Rojas habría perdido todo su patrimonio, teniendo solo deudas, al extremo de que año 2018, la Fundación le habría donado \$4.155 millones a la Universidad.

---

<sup>6</sup> Página 29 del anexo.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Por otro lado, manifiesta que la Universidad del Pacífico funciona en tres sedes arrendadas, dos en Las Condes y una en Melipilla. Al respecto, da cuenta de las operaciones de venta realizadas con terceros sobre los inmuebles de la comuna de Las Condes, e informa la situación de la sede de Melipilla, la cual, como es de conocimiento de SS., es actualmente de propiedad de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, quien mantiene una deuda con el Banco Itaú Corpbanca por más de \$1.800 millones.<sup>7</sup>

Finalmente, insiste en que una de las razones de la crisis económica sería que la Fundación Julio Ortúzar Rojas habría perdido todo su patrimonio, endeudándose para apoyar a la Universidad y su proyecto educacional. La última donación de la Fundación a la Universidad alcanzó la suma de \$4.155 millones y fue realizada el año 2018, mediante condonación o capitalización de deuda.

### **3.1.3. Carta de respuesta de la Universidad del Pacífico al Ordinario N° 06/004533/, emitido por el Jefe de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación.**

Mediante carta de fecha 10 de diciembre de 2018, enviada por don Pablo Ortúzar Muñoz al Jefe de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, don Juan Eduardo Vargas Duhart, la Universidad del Pacífico procedió a contestar al Ordinario N° 06/004533/, de fecha 26 de noviembre de 2018.

Sin perjuicio que la Universidad no dio respuestas satisfactorias a los requerimientos del Ministerio de Educación, **sí reconoció de forma explícita, que se encuentra en un proceso de deterioro económico, producto de una grave situación económica, administrativa y financiera que no ha podido ser resuelta y que, por tanto, le impide asegurar el cierre del periodo académico 2018 y la normal continuidad del año académico 2019.**

Según se puede advertir del actual estado financiero, administrativo y económico de la Universidad del Pacífico, reconocido explícitamente por ella, las consecuencias que aquello ha irrogado para alumnos y apoderados en cuestión, son los riesgos asociados al

---

<sup>7</sup> Véase el certificado de hipotecas y gravámenes que se acompaña en un otrosí de esta demanda.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

cierre del año académico 2018; la continuidad de los estudios en las distintas carreras y los procesos de titulación para el periodo 2019 y siguientes, todo ello para un total de, al menos, **2.736** alumnos aproximadamente, por las 27 carreras profesionales y técnicas, sumado a sus 7 post títulos que la Universidad imparte. Adicionalmente, los riesgos asociados para los alumnos y/o apoderados respecto a la circulación de los títulos de créditos entregados a la Universidad del Pacífico para garantizar el pago de los aranceles por las diversas prestaciones propias de la prestación del servicio educaciones, a saber, entre otras, anualidades, matriculas, proceso de titulación.

En consecuencia, la existencia de una unidad económica entre la Fundación y la Universidad y el estado de extrema gravedad que dicha casa de estudios está experimentando –lo que es reconocido explícitamente por ella- justificó la existencia de motivos graves y calificados que ameritaron la petición de las medidas prejudiciales precautorias que se presentaron en su oportunidad –lo que así también fue entendido por US.- y que permiten entablar, en este acto, las acciones colectivas en contra de ambas personas jurídicas.

De esta manera, ha tomado el carácter de un hecho público y notorio, la situación irregular en la que se encuentra la Universidad del Pacífico, la que, por su actuar, al menos negligente, no ha podido continuar impartiendo sus carreras con normalidad, lo que impide a los estudiantes terminar el año académico 2018, y lo que es más grave, los deja en la incertidumbre acerca de la posibilidad de continuar sus estudios durante este año y los venideros. Lo que se profundiza, si se considera que muchos estudiantes han efectuado disposiciones económicas que han ingresado ya al patrimonio de las demandadas.

Tales conductas constituyen abiertas infracciones a la LPC, en especial, a los artículos 3 inciso primero, letra e), 12 y 23 inciso primero, al conculcar las demandadas el derecho de los consumidores a la indemnidad patrimonial, incumplir los términos contractuales pactados, y no actuar bajo los estándares y principios de profesionalidad que la ley exige a todo proveedor de bienes y servicios, todo ello, según se explicará en detalle en el presente libelo.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### II.- EL DERECHO

#### 1. Ordenamiento jurídico en materia de protección a los consumidores.

##### 1.1. Las acciones colectivas.

La LPC fue modificada en el año 2004, mediante la Ley N° 19.955, a través de la cual, se incorporaron diversas mejoras a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundamentalmente enfocadas a entregar herramientas legales más eficientes para la defensa de los mismos, ya que a la fecha no existían en el ordenamiento jurídico nacional mecanismos procesales para enfrentar la afectación conjunta de grupos numerosos de consumidores.

Una de estas manifestaciones fue la consagración del **Procedimiento Especial para la Defensa de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores**, que permite la tramitación y resolución unitaria (en un sólo juicio y ante un mismo Tribunal), de conductas que afectan de manera análoga a un grupo determinado o determinable de consumidores. Lo anterior, **facilita que todos los afectados por un problema de consumo, se vean favorecidos con los eventuales resultados de una sentencia definitiva, lo que extiende el ámbito de efectividad de las normas de protección a los consumidores, y materializa el derecho a acceder a la justicia** (contemplado en el numeral 3° del artículo 19 de la Constitución Política de la República).

Son varias las razones por las cuales no resulta efectiva una tutela de los derechos de los consumidores, si no es en forma colectiva. Entre estas, se encuentra la asimetría de información que existe entre los proveedores y los consumidores, de lo que se deriva que, en muchas ocasiones, éstos últimos ni siquiera hayan podido percatarse del abuso de que han sido víctimas. Por otro lado, los altos costos que le significaría a cada consumidor recurrir en forma individual a la justicia, generan un importante desincentivo para compeler judicialmente al proveedor a respetar sus derechos consagrados en la LPC. De esta forma, en los hechos, el derecho a defensa que les asiste a los consumidores – constitucionalmente garantizado– no podría ser efectivamente ejercido.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Como contrapartida y en la eventualidad que una gran cantidad de consumidores recurriesen a los Tribunales, por los mismos hechos y contra el mismo proveedor, el Poder Judicial se vería inmensamente sobrecargado de trabajo, contraviniendo de esta manera el principio de economía procesal. Dados los tópicos anteriormente tratados, no es solamente razonable sino necesaria, la existencia y desarrollo de acciones de carácter colectivo y/o difuso.

### 1.2. La protección de los consumidores.

La normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores se funda y justifica por la posición de asimetría que existe en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, en cuanto al acceso a información, su poder de negociación y la posibilidad de representación de sus intereses, entre otros. Estas asimetrías en la relación de consumo **motivan que el legislador disponga de normas de orden público económico**, con el objeto de restablecer el equilibrio entre las partes.<sup>8</sup> Por ello, los derechos que la LPC establece para los consumidores no son disponibles por las partes, mediante lo cual, se les asegura a los consumidores que la relación se construya sobre una base de cierta equidad e igualdad. Así, **el artículo 4 de la LPC establece que los Derechos de los Consumidores son irrenunciables.**

En el marco de las reglas de la LPC, los proveedores tienen, entre otras obligaciones, la de no limitar la elección de un determinado bien o servicio; informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y el precio de un producto o servicio; cumplir íntegramente con las condiciones ofrecidas, publicitadas, convenidas y/o contratadas; etc. Además, en caso de causar daño y/o menoscabo a los consumidores, los proveedores tienen el deber de indemnizarlos adecuada y oportunamente.

En línea con lo anterior, y según estableció la Excelentísima Corte Suprema en el caso en que condenó a la administradora de tarjetas del grupo Cencosud por contener cláusulas abusivas en sus contratos (Ingreso Corte Suprema N° 12.355-2011, 24 de abril

---

<sup>8</sup> Fernández F., Francisco, "Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor", Editorial LexisNexis, Santiago, 2003, p.3.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de 2013), **la LPC y sus posteriores modificaciones, suponen una moderación de ciertos principios del Código Civil y del Código de Comercio**, respecto de los actos y convenciones sujetos a la Ley (Considerando 1°). Lo anterior, en relación a la libertad contractual –en su dimensión tanto de la libertad para contratar, como para determinar el contenido del contrato–, como de los bienes jurídicos protegidos, los que superan la mera protección de la libertad e igualdad de los contratos (Considerando 1°). Además, **para resolver las controversias que se suscitan a propósito de problemas de consumo regulados en la LPC, debe atenderse a la peculiaridad de sus principios** (Considerando 2°).

En materia de consumo, y tal como lo dispuso el fallo recientemente citado, el principio de autonomía de la voluntad y la interpretación literal de los contratos, tiene sus límites en las normas de la LPC, las que establecen un marco de resguardo para los intereses y derechos de los consumidores.

### 1.3. El principio *“Pro Consumidor”*.

Como ha establecido el Excelentísimo Tribunal Constitucional (Rol N° 980-2007, Considerando Noveno), el Derecho del Consumidor tiene una *“clara impronta social”* y es un derecho protector, cuya *“(…) normativa se funda en la constatación de las desigualdades o asimetrías presentes en la relación de consumo entre una y otra parte, principalmente traducidas en su diferente nivel de información sobre los bienes o servicios a contratar, en su dispar capacidad negocial y en las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos (...)”*, por lo que *“(…) el legislador, en este ámbito de regulación, se ha orientado por un predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil o desfavorecida de la relación jurídica, vale decir, el consumidor, lo que imprime a esta normativa un marcado sello tutelar o protector (...)”*.

Es del caso señalar, que el citado fallo no vino sino a confirmar el carácter protector que tienen las normas de la LPC en favor del consumidor, respecto de las diversas relaciones de consumo que se producen en los distintos mercados, extendiéndolo incluso a aquel proveedor que actúe en calidad de intermediario. Lo anterior, implica un principio general de interpretación en favor del consumidor, conocido como *“pro consumidor”* o



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*“favor debilis-consumatoris”*. Este mismo principio lo han recogido diversos autores, como Francisca Barrientos C., María José Reyes L., Isabel Tapia F. y Santiago Cavanillas M.<sup>9</sup>

A mayor abundamiento, el principio implícito en la LPC, tendiente a proteger a la parte más débil, se encuentra recogido también en la historia fidedigna del establecimiento de la LPC, en donde se establece:

*“Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor. Cualquiera otras cláusulas o estipulaciones que impongan condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, o que le causen indefensión o que sean contrarias al orden público y la buena fe, no producirán efecto alguno en los contratos que las contengan.”* (Primer Informe Comisión de Economía, Senado, p. 313).

### **1.4. Principales normas aplicables.**

Los hechos detallados constituyen infracciones e incumplimientos a los artículos de la LPC que a continuación se detallan y que más adelante serán abordados con profundidad:

**Artículo 3, inciso primero:** *“Son derechos y deberes básicos de los consumidores:*  
(...)

*e) 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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.”*

**Artículo 12:** *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.*

---

<sup>9</sup> Barrientos Camus, Francisca, *“La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor”*, en Barrientos, De la Maza y Pizarro Wilson, *“Consumidores”*, AbeledoPerrot, 2012, p. 348. Reyes López, María José, *“Manual de Derecho Privado de Consumo”*, Editorial La Ley, Madrid, 2009, p. 33. Cavanillas Múgica, Santiago y Tapia Fernández, Isabel, *“La concurrencia de responsabilidad contractual y extracontractual. Tratamiento sustantivo y procesal”*, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid, 1992, p. 141. Barrientos Camus, Francisca, op. cit. pág. 349.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Artículo 16:** *"No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:*

*a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;*

*b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;*

*c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;*

*d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*

*e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;*

*f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, y*

*g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.*

*Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.*

*En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente”.*

**Artículo 23:** *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.*

**Artículo 37 inciso segundo:** *“No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza”.*

### **2. Levantamiento del velo corporativo entre la Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas.**

La personalidad jurídica es un elemento fundamental del derecho occidental. Sin embargo, bajo su alero pueden ocurrir situaciones de abuso cuando se utiliza una



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

sociedad o un grupo de sociedades –tipos de personas jurídicas– como medio para burlar la ley o defraudar los derechos de terceros, realizando un acto formalmente lícito.<sup>10</sup> Se ha afirmado, por otra parte, que los abusos producidos respecto de las personas jurídicas tienen su punto de partida en la noción de limitación de la responsabilidad limitada.<sup>11</sup>

La doctrina del levantamiento del velo es un mecanismo que pretende hacer responsables a los socios de las obligaciones societarias, en caso de fraude, simulación o dolo.<sup>12</sup> Constituye una facultad extraordinaria y excepcional del Juez en orden a prescindir, en un caso concreto, de la personalidad jurídica y patrimonio separado de una sociedad, con el objeto de atribuir a otra persona -normalmente su controlador- las obligaciones que éste ha tratado de eludir mediante la celebración de uno o más actos fraudulentos.

En concreto, el levantamiento del velo es un procedimiento judicial en que excepcionalmente se permite prescindir en un caso concreto de la personalidad jurídica y patrimonio separado de una sociedad, en términos tales que los derechos u obligaciones que se ha tratado de eludir mediante la comisión de un acto fraudulento se atribuyan directamente a quien ha cometido o permitido tal abuso, sea que se trate de un socio, de un administrador con poderes para controlar de hecho a la compañía o de una sociedad relacionada.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Ugarte, Jorge, "Fundamentos y acciones para la aplicación del levantamiento del velo en Chile", 2012, p. 700.

<sup>11</sup> Vásquez, María Fernanda, "Sobre la limitación de responsabilidad en el derecho de sociedades y su posible extensión en el contexto de la modernización", 2014, p. 124.

<sup>12</sup> *Ibíd.*

<sup>13</sup> Ugarte, Jorge, "Fundamentos y acciones para la aplicación del levantamiento del velo en Chile", 2012, p. 700. En similar sentido, Corte Suprema, Rol N° 9972-2005, considerando 5°. También rol N° 25887-2016, considerando 8°. En este sentido, la Corte Suprema resolvió un recurso de casación en el fondo, y sobre la doctrina del levantamiento del velo, afirmó lo siguiente:

"QUINTO: Que, en este contexto, conviene tener presente que la personalidad jurídica, como sujeto de derechos distinto de las personas naturales, constituye una institución jurídica fundamental que ha contribuido substancialmente al desarrollo de la economía moderna. Por otra parte, es también cierto que, en la práctica, suelen surgir situaciones abusivas o de fraude en su creación y funcionamiento, para lograr fines reprobables, perjudicando derechos de terceros. Para combatir abusos, doctrina y jurisprudencia han desarrollado una proposición, comúnmente llamada "levantamiento del velo," en cuya virtud se permite al juez en un caso concreto excepcionalmente prescindir de la personalidad jurídica y separación de patrimonios, en términos tales que los derechos u obligaciones que se ha tratado de perjudicar o evadir sean restablecidos en sus verdaderas y efectivas titularidades, que yacen tras la apariencia creada para lograr el designio reprochable."



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

La Corte Suprema, resolviendo un recurso de casación en el fondo, ha afirmado que este mecanismo permite dar solución a situaciones de manifiesto abuso de la personalidad jurídica, "en que sociedades aparentemente autónomas e independientes jurídica y económicamente, responden a una misma unidad económica y de organización, porque existe tal control de la una sobre la o las otras, que esta o estas últimas no son sino el "alter ego" de la dominante, utilizada para obtener un resultado antijurídico".<sup>14</sup> Asimismo, también ha sostenido que "la técnica del levantamiento del velo no pretende de modo alguno debilitar la seguridad jurídica de las instituciones societarias que las personas crean en el uso de sus derechos legítimos, sino que prohíbe el uso en beneficio propio de quienes utilizan la forma societaria para fines extraños o contrarios a los que justifican la figura jurídica".<sup>15</sup>

El levantamiento del velo tiene su fundamento en el atentado a la buena fe, que se traduce en una burla o lesión del contrato y otros daños fraudulentos causados a terceros.<sup>16</sup> De esta forma, los principios para la aplicación de esta doctrina son los siguientes<sup>17</sup>:

- a) Que la personalidad jurídica no pueda amparar los actos ejecutados en fraude a la ley;
- b) Que los derechos han de ejercitarse según las exigencias de la buena fe;
- c) Que la ley no ampara el abuso del derecho en daño ajeno o del derecho a los demás, de manera que entre seguridad y justicia debe prevalecer esta última.

### **2.1. Supuestos necesarios para que se configure un abuso de la personalidad jurídica y pueda aplicarse el levantamiento del velo**

Como ha señalado la doctrina, es presupuesto fundamental para que proceda el levantamiento del velo que la sociedad de cuya personalidad jurídica se pretende

---

<sup>14</sup> Corte Suprema Rol N° 1527-2008, considerando 6°; Corte Suprema Rol N° 2284-2015, considerando 13°.

<sup>15</sup> Corte Suprema Rol N° 35542-2016, considerando 23°.

<sup>16</sup> Vásquez, María Fernanda, "Sobre la limitación de responsabilidad en el derecho de sociedades y su posible extensión en el contexto de la modernización", 2014, p. 125.

<sup>17</sup> Vásquez, María Fernanda, "Sobre la limitación de responsabilidad en el derecho de sociedades y su posible extensión en el contexto de la modernización", 2014, p. 125.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

prescindir haya sido instrumentalizada abusivamente para realizar un fraude en contra de los derechos de un tercero.<sup>18</sup>

En síntesis, para que se configure un abuso de la personalidad jurídica y sea permitido levantar el velo societario, deben concurrir dos requisitos copulativos:<sup>19-20</sup>

a) Identidad personal o patrimonial. Unidad de hecho entre dos personas o patrimonios que, si bien desde el punto de vista de las formalidades legales exteriores podrían considerarse distintos, en la práctica, carecen de aquella autonomía económica y funcional necesaria para que opere entre ellas una separación real que el derecho deba necesariamente reconocer. Esto puede configurarse de dos modos:

(i) Identidad vertical. Entre la sociedad y uno o más de sus socios, o entre la sociedad y uno o más de sus administradores.

(ii) Identidad horizontal. Entre dos o más sociedades sujetas a la dirección de un mismo controlador.

b) Conducta abusiva o fraudulenta. Instrumentalización de la estructura jurídica de una sociedad o grupo de sociedades para perpetrar un fraude a la ley o a los derechos de un tercero.

### **2.2. La Fundación Julio Ortúzar Rojas y la Universidad del Pacífico constituyen un mismo grupo económico.**

Según consta en el acta de constitución del año 1990 de la Universidad del Pacífico, comparecieron a su creación la misma Fundación Julio Ortúzar Rojas, representada legalmente por don Pablo Ortúzar Muñoz, y los señores Julio Ortúzar Prado, Patricio Ortúzar Prado y Álvaro Ortúzar Santa María.

Actualmente, la Fundación Julio Ortúzar Rojas reconoce a los siguientes miembros: Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz, Julio Ortúzar Prado (padre de Pablo Ortúzar Muñoz), Ana

---

<sup>18</sup> Sentencia de 26 de enero de 2016, dictada por la juez árbitro del CAM de la Cámara de Comercio de Santiago, doña Blanca Palumbo Ossa, en la causa Rol 2188-2014, disponible en [http://www.camsantiago.cl/informativo-online/2017/MAY/docs/ROL\\_2188-16.pdf](http://www.camsantiago.cl/informativo-online/2017/MAY/docs/ROL_2188-16.pdf).

<sup>19</sup> Ugarte, Jorge, "Fundamentos y acciones para la aplicación del levantamiento del velo en Chile", 2012, pp. 701-703.

<sup>20</sup> Estos requisitos también han sido recogidos por la Corte Suprema en sentencia Rol N° 9972-2005, considerando 6°; Corte Suprema Rol N° 2284-2015, considerando 13°; Corte Suprema Rol N° 25887-2016, considerando 9°.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

María Muñoz Risopatrón (madre de Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz y cónyuge de Julio Ortúzar Prado), María Inés Ortúzar Muñoz (hermana de Pablo Ortúzar Muñoz), Ignacio Ortúzar Muñoz (hermano de Pablo Ortúzar Muñoz), y Julio Ortúzar Muñoz (hermano de Pablo Ortúzar Muñoz).

En virtud del acta de sesión extraordinaria del Directorio de la Universidad del Pacífico, de fecha 9 de agosto de 2018, el poder para representar legalmente a la misma recae en el señor Pablo Reinaldo Ortúzar Muñoz, en quien también radica la representación de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, según mandato general de 10 de junio del año 1998, el que a la fecha está vigente.

A partir de los antecedentes expuestos, los que constan de los documentos acompañados en el quinto otrosí de la solicitud de medidas prejudiciales, es del todo evidente, que la Universidad del Pacífico y la Fundación, desde sus inicios han sido constituidas y controladas por la **familia Ortúzar y sus descendientes.**

A mayor abundamiento, lo expuesto también fue representado por el Consejo Nacional de Educación (CNED) en medio del proceso de acreditación del año 2014, según consta en acta de acuerdo N° 023/2015, cuyo párrafo respectivo se transcribe a continuación: *"Respecto de la participación de socios activos de la Corporación como directivos de la Universidad, y que a su vez son familiares del presidente del Directorio, cabe hacer presente que la Corporación organizadora de la Universidad, a través de la Asamblea de Socios, ejerce el control de la Universidad y, mediante su Directorio, nombra al rector..."*.

Otro aspecto a considerar, son las relaciones económicas entre ambas personas jurídicas. Según se constató por la Comisión Nacional de Acreditación (en adelante CNA), en el año 2014, como argumento para no acceder a la acreditación de la institución educacional, se señaló: *"La Universidad es una Corporación de derecho privado cuyos socios activos son la Fundación Julio Ortúzar Rojas (en adelante, FJOR) y un conjunto numeroso de personas naturales, grupo en el cual hay presencia del socio fundador y de miembros de su familia, que constituyen la Asamblea General..."*. **"Llama la atención, sin embargo, el que tres socios activos de la Corporación, que además son familiares del**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Presidente del Directorio, participen como directivos en la estructura administrativa de la Universidad.** Este tipo de situaciones, si bien son comunes en empresas familiares, **son evitadas en organizaciones administradas profesionalmente**, dados los posibles conflictos de autoridad que ello puede generar...". "La Universidad del Pacífico es fiadora y codeudora solidaria de créditos otorgados por los bancos a la FJOR por los edificios de las sedes Las Condes y Melipilla. Estos inmuebles son arrendados por la Universidad y han sido tasados en una relación de 1,8 veces del valor de los bienes raíces a los créditos respectivos. **Todo lo anterior configura una situación en que la Universidad paga arriendos a la FJOR, que obtiene plusvalías por las propiedades que no benefician a la UP, y además la Universidad garantiza el pago de las obligaciones de la FJOR a la banca, sin razón aparente.** A juicio de la Comisión, no hay una explicación válida respecto a los motivos de dichas fianzas - que además son a título gratuito. Para la Comisión no es claro si es conveniente para las operaciones de la Universidad otorgar estas garantías relativas a obligaciones ajenas. Por el contrario, estas fianzas no aparecen ser necesarias. Esta situación tensiona innecesariamente la situación financiera de la Universidad y debe ser resuelta a la brevedad liberando a la Universidad de estas obligaciones..."<sup>21</sup>

Con posterioridad, el Consejo Nacional de Educación (CNED), conociendo un recurso de apelación en contra de lo señalado por el CNA, le solicitó a la Universidad los siguientes documentos: "Que, con fecha 2 de marzo de 2015, a través del oficio N° 115/2015, el Consejo Nacional de Educación solicitó a la Universidad del Pacífico que remitiera los estados financieros de la Fundación Julio Ortúzar Rojas (FJOR) correspondientes a los ejercicios 2012-2013; el Informe de tasación de los inmuebles de Av. Las Condes y Melipilla; el contrato de arrendamiento entre la FJOR y la Universidad del Pacífico por el uso de los inmuebles de Av. Las Condes y Melipilla; el contrato de arrendamiento entre la FJOR e inmobiliaria Paseo San Damián; el contrato de subarriendo entre la Universidad y la FJOR por la propiedad Paseo San Damián; el contrato de los mutuos hipotecarios tomados por la FJOR para la financiación de los inmuebles de Las

---

<sup>21</sup> Resolución de Acreditación Institucional N° 286: Universidad del Pacífico, de fecha 22 de octubre de 2014.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*Condes y Melipilla; el documento en que consta la obligación que mantiene la FJOR con la Universidad del Pacífico y que dará por extinguida, como una de las formas de pago por la venta de la Propiedad de Las Condes; los documentos en que consta la valorización de los aportes que hace la FJOR a la Universidad; el documento que contiene la política de incentivos para la investigación a que se refiere la apelación, así como evidencia de los resultados consistentes en publicaciones en revistas de alto impacto, evidencia de la aplicación del procedimiento de diseño y evaluación de carreras y los mecanismos y documentos que sirvieron de base para determinar su pertinencia territorial, y evidencia de la aplicación de los instrumentos indicados en la apelación para la evaluación y seguimiento de los resultados de aprendizaje a que se refiere la apelación” .<sup>22</sup>*

Como se puede apreciar, la Fundación Julio Ortúzar Rojas ha estado enlazada desde sus inicios a la Universidad del Pacífico, existiendo millonarios cruces de dineros. Así, por ejemplo, puede mencionarse el aporte fundacional efectuado el 9 de marzo del año 2015, por la Fundación Julio Ortúzar Rojas a la Universidad del Pacífico, con el objeto de otorgarle un mayor apoyo y mejorar su situación patrimonial, que consistió en la cesión y transferencia del inmueble ubicado en calle José Massoud N° 533, de la comuna de Melipilla, mismo lugar que constituye la sede Melipilla de la Universidad. Sin embargo, mediante acta de sesión extraordinaria del Directorio de la Universidad del Pacífico, celebrada el 12 de julio de 2018, reducida a escritura pública otorgada con fecha 21 de agosto de 2018 en la Notaría de Santiago de doña María Soledad Santos Muñoz, se deja constancia que la Fundación Julio Ortúzar Rojas oficializó como aporte a la Universidad, en forma irrevocable, la cuenta por cobrar que tiene la Fundación en contra de la Universidad por la suma de \$4.155.370.130; y, a su vez, en su sustitución dejar sin efecto el aporte de la propiedad ya individualizada, acordado en las sesiones de Directorio de fecha 16 de diciembre de 2014 y 5 de marzo de 2015, lo cual fue aprobado por la unanimidad de los directores.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Según consta en acta de acuerdo N° 023/2015.

<sup>23</sup> Esto fue informado como hecho relevante por la Secretaria General de la Universidad del Pacífico, doña Gloria Vargas Ugalde, al Jefe de División de Educación Superior del Ministerio de Educación, mediante carta de fecha 11 de septiembre de 2018. En esa misma misiva, expone que, para materializar esa operación, se



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

La Fundación Julio Ortúzar forma parte de la misma unidad de negocios a la que pertenece la Universidad del Pacífico, siendo la Fundación actualmente dueña de la única sede en donde se desarrollan las actividades académicas de miles de alumnos, provenientes no sólo de comunas pertenecientes a la Región Metropolitana, sino también de comunas de otras regiones aledañas.

La circunstancia de haber existido varias operaciones de venta del inmueble de Melipilla entre distintas empresas relacionadas al grupo económico de la Familia Ortúzar<sup>24</sup>, a fin de excluir del patrimonio de la Universidad un bien de gran valor monetario, demuestra una vulneración manifiesta a los principios de la buena fe que inspiran nuestro ordenamiento jurídico. Con este tipo de maniobras, el grupo económico que controla la Universidad del Pacífico ha intentado evadir el cumplimiento de sus obligaciones mediante la instrumentalización abusiva de una corporación de derecho privado sin fines de lucro, con el objeto de exigir a sus acreedores el inicio de acciones especiales o de cualquier otra clase encaminadas a salvaguardar sus intereses, cuestión que implicaría de algún modo imponer dificultades adicionales a los acreedores y facilitar la comisión de un fraude civil. En el caso particular, se ha afectado a miles de estudiantes, a quienes se les deben resguardar sus derechos como consumidores, a través de las acciones judiciales que este Servicio interpone en esta oportunidad.

En definitiva, las constantes operaciones entre estas personas jurídicas demuestran la existencia de una misma unidad económica, pues existe identidad de sujetos o esferas, unidad de empresas o confusión de patrimonios y, por tanto, como consecuencia del riesgo creado y el beneficio obtenido por la explotación de su giro, ambas deben responder con su patrimonio al cumplimiento de sus obligaciones, en especial, aquellas

---

celebró un contrato de cesión de créditos entre la Fundación Julio Ortúzar Rojas y la Universidad del Pacífico, con fecha 19 de julio de 2018.

<sup>24</sup> Sin prescindir de todas las demás operaciones que han existido entre la Universidad y la Fundación respecto de las sedes de Las Condes.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

contraídas para con los consumidores/estudiantes de la institución educacional como consecuencia de los contratos de prestación de servicios suscritos.<sup>25</sup>

### 3. Cláusulas abusivas, hipótesis infraccionales e incumplimientos.

#### 3.1. Cláusulas abusivas y consecencialmente nulas.

El artículo 16 de la LPC contiene un catálogo de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, las cuales no producen efecto alguno. Dentro de estas cláusulas existe una causal genérica y causales especiales de abusividad, las que se estructuran en base a los siguientes conceptos:

(i) **La buena fe.** Este principio general del derecho, aplicable a todo tipo de contratos por exigencia del Derecho Común (artículo 1546 del Código Civil), tiene aún más aplicación en los contratos de adhesión. Como es natural, el deber de respeto recae con mayor intensidad sobre quienes realizan, de manera profesional y habitual, actos que inciden directamente sobre los derechos de los consumidores.

La buena fe opera a nivel de criterios interpretativos, para enjuiciar desde una aproximación ética y valorativa el contenido de la relación contractual. En este sentido, previene que no sean defraudadas las legítimas expectativas de una de las partes (que es la parte más débil en la relación de consumo) e impone a los proveedores el deber de comportarse correcta y lealmente con el consumidor en todas las etapas del contrato (las negociaciones, el otorgamiento, la ejecución e, incluso, luego de su terminación). El

---

<sup>25</sup> La situación del conglomerado existente entre la Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas también podría enmarcarse dentro de otros ejemplos de levantamiento del velo que menciona la doctrina, dentro de los cuales se pueden destacar:

- a) Control o dirección externa efectiva. Situación donde los acuerdos de la sociedad controlada deben responder la sociedad dominante, lo que supone una falta de capacidad de autodeterminación (jurídica o económica) de una sociedad que satisface en realidad los intereses de otra. Ello se da comúnmente en los grupos de sociedades y supone una situación de concentración empresarial y de subordinación entre las sociedades.
- b) Operaciones con el socio controlador o mayoritario. Referente a la realización de operaciones constantes entre el socio controlante y la sociedad, sirviéndose de ella como un instrumento o herramienta para cumplir objetivos e intereses personales, en beneficio propio o en el de un tercero *self dealing transactions*.
- c) Confusión de patrimonio y negocios al interior de una sociedad, junto con la imposibilidad de diferenciar el capital social con el patrimonio personal de los socios (Vásquez, María Fernanda, "Sobre la limitación de responsabilidad en el derecho de sociedades y su posible extensión en el contexto de la modernización", 2014, p. 126).



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

imponer cláusulas que alteran el equilibrio contractual en perjuicio del consumidor infringe el deber de actuar de buena fe.

**(ii) Desequilibrio importante en el contenido contractual en perjuicio del consumidor.** Esta es una fórmula general que el juez debe considerar para evitar que se produzcan perjuicios o menoscabos al consumidor, derivados de cláusulas abusivas.

**(iii) Finalidad del contrato.** La ley considera que la finalidad u objetivo que tuvieron las partes al momento de celebrar el contrato de adhesión es un factor que permite calificar una cláusula como abusiva, en la medida que su contenido afecte el logro del objetivo económico y/o la satisfacción de la necesidad socioeconómica del consumidor, considerados al momento de celebrar el contrato.

En este sentido, las disposiciones incorporadas por el proveedor en el contrato de adhesión deben reflejar y materializar lo que los consumidores tuvieron a la vista al momento de contratar. Cuando no se adviertan razones legales para alejarse de sus expectativas, esos contenidos contractuales deben ser calificados por el juez como una expresión de evidente desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes.

**(iv) Las disposiciones legales que resguardan el equilibrio en la relación contractual.** Lo anterior, significa que, las disposiciones legales que integran y/o regulan las relaciones contractuales, sean generales o especiales, siempre resguardan un equilibrio entre las partes. Y, dado que las disposiciones legales que regulan cualquier elemento del contrato tienen como propósito que exista dicho equilibrio, las mismas no pueden alterarse en perjuicio del consumidor.

Luego, en cuanto a los efectos de la incorporación de una cláusula abusiva en un contrato de adhesión, el encabezado del artículo 16 de la LPC dispone que *"No producirán efecto alguno"*, de forma tal que, de incluirse una cláusula abusiva, la misma es absolutamente nula. En efecto:

**a) El artículo 16 de la LPC, al prohibir ciertas cláusulas por ser abusivas y señalar que no producen efecto alguno, representa la aplicación de una herramienta de orden público económico,** relativa a limitaciones a la autonomía de la voluntad (o privada) en consideración a razones de bienestar general de la sociedad.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El carácter de orden público que revisten las normas que regulan el contenido de los contratos de adhesión, queda de manifiesto en la historia de la LPC, en la que se señaló lo siguiente:

*"Paulatinamente el legislador ha ido interviniendo en los contratos, alterando reiterativamente [en la LPC] el principio de la libertad contractual que impera en nuestro ordenamiento jurídico en aras del orden público, económico o social"* (Primer Informe Comisión de Economía, Cámara de Diputados, p. 40).

Estas limitaciones de orden público económico, sumado al hecho que, **según el artículo 4 de la LPC, los derechos de los consumidores son irrenunciables**, garantizan principios básicos y elementales que deben estar presentes en la contratación masiva entre proveedores y consumidores (equivalencia de las prestaciones, beneficios mutuos, conmutatividad y reciprocidad).

El hecho que las normas de la LPC tengan el carácter de normas de orden público e irrenunciables, permite concluir que, conforme al inciso final del artículo 1461 del Código Civil, la inclusión de una cláusula abusiva que afecte los derechos de los consumidores consagrados en dicho cuerpo legal, adolece de objeto ilícito, por contrariar el orden público económico. De esta forma, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 1682 del mismo cuerpo legal, dicha cláusula adolece de nulidad absoluta.

**b)** Además, **la inclusión de cláusulas abusivas está prohibida por la ley**. Como S.S. conoce, cuando se está frente a una norma prohibitiva que se infringe, lo que procede es la declaración de nulidad absoluta (salvo que se señale otra sanción expresamente). Así lo establecen los artículos 10, 12 y 1461 del Código Civil.

**c)** A mayor abundamiento, se trata de una nulidad absoluta por causa ilícita, de acuerdo al artículo 1467 del Código Civil. En efecto, adolece de causa ilícita aquella que está prohibida por la ley. Tanto es así, que, además de la acción de nulidad, el artículo 50 de la LPC establece una acción especial para que cese el acto que afecta los derechos de los consumidores.

**d)** Aún más, el artículo 16 A de la LPC, relativo a la nulidad parcial por cláusulas



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

abusivas, dispone que el juez *"deberá declarar nulo (...) el acto o contrato"*. Y, el artículo 16 B, nuevamente habla de la *"declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión"*. Como se aprecia, ambos imperativos son idénticos al impuesto en el artículo 1683 del Código Civil, relativo a la nulidad absoluta.

Establecer que el efecto de la inclusión de una cláusula abusiva es la nulidad absoluta, es de gran relevancia. Lo anterior, no sólo respecto de los efectos pecuniarios y por la prescripción de 10 años propia de este tipo de nulidad, sino también, porque trae consigo que el juez puede (y debe) declararla de oficio. Además, significa que dicha cláusula no puede sanearse por la ratificación de las partes y su abusividad puede alegarse por todo el que tenga interés en ello.

En relación a la extensión de los efectos de la nulidad de una cláusula abusiva, el artículo 16 A de la LPC señala lo siguiente:

*"Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración"*.

De esta forma, la extensión de la nulidad que declara el juez puede ser total o parcial, según concurren o no los presupuestos establecidos en esta norma para que sea total. Para optar por una u otra posibilidad, Pizarro Wilson señala que habrá que atender al propósito práctico del contrato, esto es, si, una vez extirpada la cláusula abusiva del contrato, carece o no de interés para el consumidor persistir en la relación contractual.<sup>26</sup>

Finalmente, en cuanto a los efectos pecuniarios de la declaración de nulidad absoluta de una cláusula abusiva, estos son los propios de las prestaciones mutuas, esto es, deben ordenarse las restituciones de los dineros mal cobrados, debidamente

---

<sup>26</sup> "La Protección de los Derechos de los Consumidores", Varios Autores, Universidad Diego Portales y Thomson Reuters, Primera Edición, 2013, p. 356.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

reajustados y con intereses. Lo anterior, pues de acuerdo al artículo 1687 del Código Civil, que señala que ejecutoriada la sentencia definitiva que declara la nulidad, las partes deben ser restituidas al mismo estado en que se hallaban antes de existir la cláusula abusiva.

Lo anterior, sin perjuicio de las indemnizaciones, compensaciones y multas que, adicionalmente contempla la LPC.

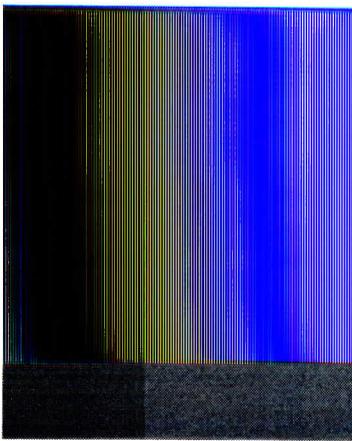
Efectuada esta introducción general, a continuación, se procederá a describir y argumentar respecto de las cláusulas abusivas, y consecuentemente nulas, del contrato de adhesión de las demandadas.

### **3.2. Cláusulas abusivas consagradas en los contratos de prestación de servicios educacionales.**

#### **3.2.1. Cláusulas primera y séptima.**

El apoderado o el alumno según corresponda, contrata los servicios educacionales con la Universidad del Pacífico, quien acepta e inscribe como alumno regular a don (a): (...), comprometiéndose a impartirle durante el año académico 2018, los estudios correspondientes a la Carrera de (...) jornada DIURNA, en la Sede de MELIPILLA de la Universidad localizada en la Comuna de MELIPILLA, conforme a los actuales planes y programas de dicha carrera que tanto el alumno como el apoderado, declaran haber conocido por medio de toda la información que han tenido acceso, sea ésta escrita en folletos, trípticos y publicidad en general y/o a través de la página Web de la Universidad, ha [SIC] todo lo cual han accedido con anterioridad a esta fecha. **Como consecuencia de lo señalado y al haber sido debidamente informados por parte de la Universidad, tanto el alumno como el apoderado, reconocen y aceptan los actuales planes y programas.**

Los derechos y deberes de los estudiantes de la Universidad del Pacífico, se encuentran descritos en los respectivos Reglamentos y Normativas, que para todos los efectos legales forman parte integrante del presente contrato. Los Reglamentos y Normativas se encuentran disponibles en la Web Institucional, Link [http://admision.upacifico.cl/reglamentos\\_y\\_normativas/pregrado](http://admision.upacifico.cl/reglamentos_y_normativas/pregrado). **De acuerdo a lo**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**anterior, “El apoderado” y “El Alumno” declaran conocer cabalmente los reglamentos y demás normas internas que regulan el funcionamiento de la Universidad del Pacífico, las que aceptan en todas sus partes. En todo caso, el alumno reconoce la facultad de la Universidad para imponer normas docentes, académicas y de convivencia, las cuales se compromete a acatar.**

Las cláusulas transcritas generan un desequilibrio en las prestaciones, contraviniendo la buena fe de las partes al pretender generar una renuncia anticipada de los derechos que la ley les entrega a los consumidores, toda vez que al establecer referencias a antecedentes y condiciones que las partes declaran conocer y aceptar, lo que pretenden las demandada, es obtener del consumidor un reconocimiento expreso respecto de eventuales situaciones que habilitarían al alumno para hacer efectivos los derechos que la normativa legal les proporciona.

La redacción de la cláusula séptima busca soterrar su carácter abusivo, al hacer mención de las fuentes en las que se encontrarían los planes y programas de estudio, así como también los Reglamentos y Normativas, sin embargo, ello en caso alguno asegura que los consumidores hayan tenido efectivo conocimiento de los mismos para manifestar su aceptación pura y simple, como lo establece la estipulación.

Lo mismo ocurre con la parte final de la cláusula séptima, en la que el estudiante se obliga a dar cumplimiento a modificaciones futuras que puede unilateralmente introducir la Universidad, renunciado de forma anticipada a ejercer los derechos ante dichas actuaciones. Por su parte, esta prerrogativa que se arroga la Universidad, no señala parámetros o criterios objetivos bajo los cuales se justifique utilizarla, lo que acrecienta su carácter abusivo.

Tales declaraciones, también importan una renuncia anticipada a sus derechos (Art. 4° de la LPC), lo que la ley sanciona con la nulidad.

En consecuencia, y en conformidad a lo expuesto y a lo dispuesto en los artículos 16 letras a) y g) y 4, ambos de la Ley N° 19.496, es del todo procedente que las cláusulas analizadas e impugnadas sean declaradas abusivas y consecuentemente nulas.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 3.2.2. Cláusula sexta.

Las partes convienen que tanto el valor de la matrícula como el de los servicios educacionales son valores y obligaciones indivisibles durante el respectivo periodo académico a que se refiere la cláusula primera, independiente de la forma de pago de estos valores, de acuerdo a la petición que da cuenta la cláusula segunda, de tal modo que el pago de las referidas cantidades constituye una obligación que permanece vigente para "el apoderado" y "el alumno" durante el periodo del que se trata, aunque el alumno no hiciera uso del servicio educacional contratado, porque se retira de la Universidad del Pacífico por su libre voluntad. De esta manera, **los plazos conferidos para el pago de la matrícula o de los servicios educacionales constituyen solo una mera facilidad de pago otorgada en beneficio del apoderado o del alumno.** Consecuente con ello, si el alumno se retira de la Universidad del Pacífico por su libre voluntad, no tendrá derecho alguno ni él ni su apoderado a exigir la devolución de todo o parte de lo pagado en virtud de este contrato, sea por matrícula o por servicios educacionales, **debiendo además continuar pagando íntegramente y en su oportunidad el valor de las cuotas pactadas que se encuentran documentadas.**

**Se exceptúa de lo anterior, los siguientes casos, los que deberán ser debidamente acreditados:**

- Las situaciones que se generen dentro del periodo de retracto, según lo establecido en el artículo 3° Ter de la Ley N° 19.955, en la medida que se cumplan con las condiciones establecidas en dicha disposición legal.
- Servicio Militar Obligatorio.
- Enfermedades o incapacidades graves del alumno que lo imposibiliten continuar sus estudios y,
- Estado de gravidez de alumnas que las imposibiliten continuar sus estudios.

La cláusula transcrita produce un evidente desequilibrio en las prestaciones de las partes, desde dos puntos de vista. El primero, dice relación con la declaración de constituir "una mera facilidad" los plazos otorgados a los estudiantes o apoderados para realizar los



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

pagos. Esta estipulación, permite a la Universidad modificar unilateralmente las condiciones del contrato pactadas, específicamente, en lo que dice relación con las modalidades y plazos de pago. Efectivamente, del tenor de la cláusula, y al tratarse de una mera facilidad, la Universidad tendría la facultad de quitar esa posibilidad de pago y, por ende, exigir el pago del total de lo adeudado. Esto, sin duda, representa una forma de desequilibrar en su favor la relación, por cuanto si bien otorga plazos y modalidades de pago a los estudiantes, les otorga a las mismas el carácter de meras facilidades, tratando de dicha manera, de restarles fuerza vinculante.<sup>27</sup> Esto además infringe el artículo 12 de la LPC, el cual, como es de conocimiento de SS., consagra el principio de fuerza obligatoria de los contratos en materia de consumo, donde resulta vinculante para el proveedor, todo lo que ofrece, publicita y contrata con los consumidores.

El segundo desequilibrio está reflejado en que la cláusula establece que sólo bajo cuatro causales taxativas se eximirá al estudiante del pago del total del arancel, en caso de no continuar cursando sus estudios. Se trata de una estipulación abusiva, toda vez que establece un criterio restringido para la procedencia de la obligación de pagar la totalidad del arancel por un servicio que se dejará de utilizar y gozar, mientras que, en la práctica, es sabido que pueden existir un sin número de otras circunstancias que pueden llevar a un estudiante a dejar de cursar su carrera. Solo por mencionar algunas, podemos señalar cesantía o insolvencia del estudiante o de su sostenedor económico; enfermedad o incapacidad grave del sostenedor económico del estudiante; traslado a otra ciudad del país o al extranjero, entre otras.

Así, el contrato le impone la obligación al estudiante de realizar el pago del total de los aranceles a todo evento, y sólo con excepción de cuatro causales taxativas que el mismo impone, mientras que, en la práctica, es posible advertir una serie de situaciones que pueden llevar a un estudiante, de buena fe, a no poder continuar sus estudios, ante lo que resulta en exceso gravoso que deba continuar realizando el pago por un servicio que no está utilizando.

---

<sup>27</sup> Recordemos que el plazo, por regla general, se establece en favor del deudor (art. 1497 del Código Civil).



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Estipulaciones como la analizada quebrantan la relación de igualdad y equilibrio que debe existir entre las partes –consumidor y proveedor–, tanto en la contratación como en la ejecución de lo pactado, al establecerse en beneficio de este último, una excesiva y desproporcionada sanción para el contratante (alumno y/o apoderado).

A mayor abundamiento, es del caso señalar que la regulación y control que establece la LPC en el marco de los contratos de adhesión, tiende precisamente a corregir las situaciones de desequilibrio entre las partes contratantes para evitar, que la ventaja de una de ellas se transforme en abuso para la otra. En consecuencia, el Derecho Público ha venido a intervenir en un escenario que tradicionalmente estaba reservado para el Derecho Privado; de ahí que hoy, con la legislación de la LPC y sus posteriores modificaciones, ciertos principios como los de la autonomía de la voluntad y libertad contractual deben necesariamente aplicarse en armonía con la buena fe y el equilibrio en las prestaciones.

A modo ilustrativo, nuestra jurisprudencia ha recogido estos principios protectores y, junto con declarar abusiva una cláusula de un contrato de prestación de servicio educacional del mismo tenor de la transcrita, ordenó rebajar el monto del arancel anual que debía pagar el alumno, al equivalente al 20% de su valor total para el año respectivo.<sup>28</sup>

Para fundamentar estas decisiones, la Corte de Apelaciones de Santiago ha señalado que *“dicha estipulación infringía el artículo 16 letra g de la LPC, ya que su contenido atenta contra parámetros de buena fe objetiva, que es exigida por esa norma, desde que con ella se altera el equilibrio de las prestaciones, atendido lo exigente e inflexible de ese contenido y la clara desigualdad que existe en este caso entre proveedor y consumidor”*. Agregó, el mencionado tribunal en su considerando cuarto y respecto del artículo 16 g) de la LPC que *“reconoce el principio de conmutatividad de las obligaciones al señalar que son abusivas las cláusulas, que constituyen un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de los intervinientes”*.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N° 1905-2011 de fecha 14 de mayo de 2012.

<sup>29</sup> Uribe Momberg Rodrigo, El control de las cláusulas abusivas como instrumento de intervención judicial en el contrato, Revista de Derecho Vol. XXVI-N°1-JULIO 2013, pp. 15.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En consecuencia, y en conformidad a lo expuesto y a lo dispuesto en el artículo 16 inciso primero letras a) y g) de la LPC, es del todo procedente que la cláusula analizada e impugnada sea declarada abusiva y consecuentemente nula.

### 3.2.3. Cláusula octava.

En caso de simple retardo, mora o incumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente contrato, especialmente las que dicen relación con el pago íntegro y oportuno de los montos por concepto de matrícula y aranceles, **“El apoderado” y “El alumno” autorizan expresamente a la Universidad, o en su caso, a la persona natural o jurídica que está haya entregado la cobranza extra judicial o judicial de la deuda, para que los datos personales y los demás derivados del presente documento puedan ser ingresados, procesados, tratados y comunicados a terceros en la base de datos o sistema de información comercial BED (Boletín Electrónico Dicom).**

La Universidad del Pacífico encomendará la cobranza de sus créditos morosos o atrasados a una empresa de cobranza externa, lo que será informado oportunamente.

**Los pagos atrasados o morosos que se efectúen en la etapa prejudicial, estarán afectos a gastos y honorarios de cobranza extrajudicial**, los que deberán ser pagados por los deudores en su totalidad **a partir del día décimo sexto** contado desde la mora o simple atraso y por los porcentajes que se indican a continuación:

MONTO DE LA DEUDA	% SOBRE CAPITAL O CUOTA
Deuda hasta 10 UF	9%
Por la parte que exceda de 10 UF y hasta 50 UF	6%
Por la parte que exceda de 50 UF	3%

**Los honorarios serán aplicados en forma progresiva sobre el capital e interés adeudado** o la cuota vencida respectivamente.

La cláusula transcrita, en la primera parte impugnada, recoge la autorización del alumno y apoderado para el tratamiento de sus datos personales en caso de mora, simple



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

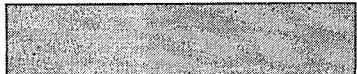
retardo o incumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del contrato de prestación de servicios educacionales. Sin embargo, de la simple lectura de la misma es posible advertir que dicha autorización no cumple con los artículos 4 y 19 incisos 2 y 3, de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada. Dichas disposiciones legales señalan respectivamente lo que sigue:

*“Artículo 4: El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello. La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público. La autorización debe constar por escrito. La autorización puede ser revocada, aunque sin efecto retroactivo, lo que también deberá hacerse por escrito”.*

*“Artículo 19 incisos 2 y 3: Al efectuarse el pago o extinguirse la obligación por otro modo en que intervenga directamente el acreedor, éste avisará tal hecho, a más tardar dentro de los siguientes siete días hábiles, al responsable del registro o banco de datos accesible al público que en su oportunidad comunicó el protesto o la morosidad, a fin de que consigne el nuevo dato que corresponda, previo pago de la tarifa si fuere procedente, con cargo al deudor. El deudor podrá optar por requerir directamente la modificación al banco de datos y liberar del cumplimiento de esa obligación al acreedor que le entregue constancia suficiente del pago; decisiones que deberá expresar por escrito.*

*Quienes efectúen el tratamiento de datos personales provenientes o recolectados de la aludida fuente accesible al público deberán modificar los datos en el mismo sentido tan pronto aquélla comunique el pago o la extinción de la obligación, o dentro de los tres días siguientes. Si no les fuera posible, bloquearán los datos del respectivo titular hasta que esté actualizada la información”.*

Como se puede apreciar, la estipulación no se ajusta a las exigencias de las normas transcritas, por cuanto en caso alguno informa a los consumidores cuál es la finalidad de



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

la recolección de los datos y su transmisión a un tercero. Si bien, la Universidad aparenta un cumplimiento a dicha disposición legal, ello no es tal, debido a que no se individualizan los datos personales respecto de los cuales se pretende recoger la autorización para su tratamiento, dado que simplemente se indica de manera genérica: "*...los datos personales y los demás derivados del presente documento sus datos personales y demás derivados del presente Contrato...*".

Por otra parte, la cláusula aparenta informar una individualización respecto de quienes serían los sujetos a los que estaría entregando la autorización para el ingreso, registro, procesamiento, tratamiento y comunicación de sus datos y antecedentes, afirmado que sería a la persona natural o jurídica a la que la Universidad haya entregado la cobranza extrajudicial o judicial de la deuda. Lo anterior, sin precisarse, además, qué datos personales específicos serían éstos. De esta manera, la cláusula se aleja de la norma en comento, por cuanto es de tal amplitud y vaguedad que se desvanece el propósito y finalidad para los cuales se recogió la respectiva autorización, ya que se trata de una autorización no sólo para la Universidad sino para terceros cuya identidad se desconoce.

Finalmente, de la simple lectura de la cláusula en cuestión, se advierte omisión al derecho que le asiste al titular de los datos personales para solicitar la revocación de la autorización que, en su momento, pudo haber entregado. Su omisión constituye un alejamiento y olvido de las normas sustantivas, lo que acarrea la condición de cláusula abusiva, ya que tal omisión importa la pretensión de ocultar derechos que la legislación ha concedido a los titulares de los datos personales y que eventualmente podrían hacerse efectivos. Los datos personales sólo pueden ser recogidos en cumplimiento de la normativa vigente, lo que sin duda y conforme a lo expuesto, la demandada casa de estudios incumple.

En la segunda parte impugnada de la cláusula, se regulan los gastos de cobranza extrajudicial, lo que se hace en términos abusivos y alejados de la normativa legal, lo que causa un desequilibrio en perjuicio de los consumidores. Efectivamente, vemos como la estipulación hace referencia a "honorarios" generados en el proceso de cobranza extrajudicial, lo cual no es procedente, por cuanto dichos honorarios corresponden en



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

definitiva a las costas personales, las cuales se pueden regular solo por un tribunal de la República, y en el contexto de un proceso judicial, lo que no ocurre en el caso de autos.

Luego, la estipulación trata los gastos de cobranza extrajudicial que pueden cobrarse en caso de mora en el cumplimiento de las obligaciones de pago, por parte de los consumidores. En esta materia, como es de conocimiento de SS., no existe libertad contractual plena, sino que es la LPC la que fija los términos que deben respetar las partes, y, en particular, el proveedor que impone los términos de un contrato por adhesión. Así, el artículo 37, inciso segundo de la LPC, es claro al señalar que:

*"No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, **incluidos honorarios de profesionales**, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican (...)"*.  
(énfasis agregados)

Sin embargo, y pese al tenor claro de la norma citada, la demandada en su contrato regula de forma confusa el cobro de gastos de cobranza extrajudicial, ya que lo hace afirmando que los "pagos atrasados o morosos que se efectúen en la etapa prejudicial, estarán afectos a gastos y honorarios de cobranza extrajudicial", es decir, al referirse de manera separada a los "gastos" y a los "honorarios" de cobranza extrajudicial, genera en el consumidor la creencia errada de que se trataría de conceptos o ítems distintos, lo que puede justificar una conducta infraccional, como lo sería, el cobrar por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, porcentajes mayores a los que permite la ley, bajo la excusa ilegal, de tratarse de supuestos "honorarios".

Es que efectivamente, al finalizar la cláusula, se señala que los "*honorarios serán aplicados en forma progresiva sobre el capital e interés adeudado o la cuota vencida respectivamente*", y no se habla de los gastos de cobranza extrajudicial, lo que podría hacer pensar que el mencionado cobro procedería de forma adicional a los gastos que ya fueron regulados al comenzar la cláusula, con el riesgo implícito, de que de esta forma, se



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

justifique la exigencia de cifras que superen los máximos que establece el artículo 37 de la LPC.

Finalmente, el desajuste de la cláusula a la ley se aprecia en el antecedente de que la misma señala que el cobro de los gastos de cobranza extrajudicial procedería "a partir del día décimo sexto", mientras que la norma es clara al establecer que ello procede sólo a contar del vigésimo día.

En consecuencia, en conformidad a lo expuesto y a lo dispuesto en el artículo 16 inciso primero letra g) de la LPC, en relación con el artículo 37, inciso segundo, de la misma ley, es del todo procedente que la cláusula analizada e impugnada sea declarada abusiva y consecuentemente nula.

### 3.2.4. Cláusula novena.

La Universidad del Pacífico destinará a los alumnos matriculados para el año académico 2018 en la Sede Las Condes a la dependencia ubicada en Av. Las Condes N° 11.121 y / o N° 11.271 y a aquellos alumnos matriculados para el año 2018 en Sede Melipilla a la dependencia ubicada en Av. José Massoud N° 533 de la ciudad de Melipilla. La Universidad les asignará a los alumnos que se matriculen el año académico 2018, la jornada definida en el presente Contrato de Servicios Educativos, en caso de carreras de jornada diurna y vespertina además se dictarán asignaturas los días sábados en jornada diurna. **La Universidad se reserva el derecho de modificar los planes de estudio de la carrera, en el caso que sus autoridades académicas lo estimaren conveniente.** Lo anterior, con el fin de lograr una mejor excelencia en la carrera impartida o así lo exigiere la autoridad pública educacional. Todo lo cual, deberá ser aceptado en forma escrita por el alumno. **La Universidad del Pacífico se reserva el derecho de no iniciar un determinado programa de estudios y/o carreras, o de no impartir determinadas asignaturas, de adelantar su iniciación o término o modificar horarios,** para el caso de no configurarse un grupo-curso, o de no corresponder al orden secuencial del semestre lectivo que corresponda dictar, y en todo caso, por razones de fuerza mayor, caso en el cual se le devolverán al alumno y/o apoderado, todos los montos de dinero que hayan pagado, como consecuencia de la suscripción de este contrato.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En la cláusula transcrita, de los términos que está redactada, aparece evidentemente la facultad que se arroga la demandada de modificar unilateralmente, y a su sólo arbitrio, los actuales planes de estudio en la carrera o programa respectivo, lo que constituye una modificación unilateral de los términos y condiciones de contratación y, por ende, una conducta contraria a las definiciones establecidas en la LPC. A mayor abundamiento, también se advierte la amplitud con la que la demandada se atribuye la facultad de modificación, quedando a su arbitrio y discrecionalidad absoluta la posibilidad de alterar las condiciones del contrato de prestación de servicios educacionales en cualquier época, conculcando abiertamente los derechos que le asisten al consumidor, a que se le respeten los términos y condiciones pactados (Artículo 12 LPC).

En ese mismo orden de ideas, la Corte de Apelaciones de Santiago, tras confirmar la sentencia de primera instancia que aplicó una multa por infracción a la LPC, declaró, en ese mismo acto, nula la cláusula de un contrato que facultaba a una universidad para modificar unilateralmente el plan de estudio por "razones académicas", aduciendo que *"es de tal manera general y vaga, que prácticamente deja al arbitrio o razonamiento subjetivo (de) una persona el estimar que existen "razones académicas"*<sup>30</sup>, provocando un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes.

A mayor abundamiento, esta facultad que se arroga en el contrato la Universidad demandada, no sólo contraviene las normas sobre equidad en las estipulaciones en los contratos de adhesión contenidos en la LPC, sino también podría vulnerar el principio de integración publicitaria, dado que la publicidad respecto de este tipo de servicio es esencial, y es lo que motiva a los alumnos a matricularse y recibir los servicios educacionales en una entidad específica, y que se entienden incorporadas al contrato, conforme lo dispone el artículo 1 N° 4 de la LPC. En consecuencia, no son susceptibles de modificación unilateral, toda vez que se estarían alterando las condiciones pactadas.

---

<sup>30</sup> CA de Santiago, Rol N° 10.802-2009 de 4/11/2009. Confirma fallo del 4° JPL de Santiago, Rol N° 16.307-5-08 de 30/07/2009.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Por su parte, el artículo 2 letra d) inciso 2° de la LPC, expresa que las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes no pueden ser alterados sustancialmente en forma arbitraria por las universidades.

Como es de conocimiento de SS., la contratación de servicios educacionales genera una relación de largo plazo entre el consumidor y la casa de estudios, por lo que resulta fundamental que el primero tenga certeza acerca de las condiciones que van a regir dicha vinculación y tranquilidad en relación a que las mismas no serán unilateralmente cambiadas por la universidad.

La modificación unilateral de los términos contractuales procede ante causales tan amplias como cuando "sus autoridades académicas lo estimaren conveniente", concepto indeterminado y vago, el que sin duda le entrega a la casa de estudios un vasto campo de discrecionalidad a la hora de decidir alterar el contrato unilateralmente.

En consecuencia, en conformidad a lo expuesto y a lo dispuesto en el artículo 16 inciso primero letras a) y g), artículo 3, inciso primero, letras a) y b), y 12 de la LPC, es del todo procedente que la cláusula analizada e impugnada sea declarada abusiva y consecuentemente nula.

### **3.2.5. Cláusula décimo primera.**

<p><b>Las partes dejan constancia que no será de responsabilidad de la Universidad del Pacífico los perjuicios derivados de la pérdida, daños o sustracción de elementos personales, artículos, bienes de cualquiera clase o naturaleza del contratante o del estudiante, que se introduzcan o se mantengan en cualquiera de las dependencias de la Universidad, por los cuales éstos reconocen su obligación de mantener el debido resguardo sobre dichos elementos.</b></p>
---

La cláusula transcrita, como resulta fácil de apreciar, establece en favor de la Universidad una eximente absoluta de responsabilidad, la que opera a todo evento y sin distinguir criterio alguno de aplicación o de procedencia. La estipulación no distingue, por ejemplo, la responsabilidad como elemento fundante en la eventual obligación de indemnizar perjuicios. Es que efectivamente es posible que los daños a los que se refiere



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

la cláusula provengan de actuaciones que son de responsabilidad de la Universidad pudiendo excusarse en la eximente de responsabilidad que le otorga el contenido contractual abusivo.

Es una máxima del derecho que quien causa un daño debe repararlo, la que, en materia de protección de los derechos de los consumidores, se refuerza por medio del denominado principio de indemnidad patrimonial de los consumidores, que consagra el artículo 3, inciso primero, letra e) de la LPC, en virtud del cual, estos tienen derecho a ser reparados de todos los perjuicios que sufran en el contexto de una relación de consumo. Sin embargo, lo anterior se contraría por medio de la imposición de una cláusula abusiva, que exime absolutamente de responsabilidad a la Universidad y que además opera a todo evento.

En consecuencia, y en conformidad a lo expuesto y a lo dispuesto en el artículo 16 inciso primero letras e) y g), es del todo procedente que la cláusula analizada e impugnada sea declarada abusiva y consecuentemente nula.

#### **4. Hipótesis infraccionales.**

##### **4.1. Incumplimiento a los términos y condiciones contractuales. Infracción al artículo 12 de la LPC.**

El artículo 12 de la LPC, viene en consagrar en materia de protección al consumidor, el principio general del derecho denominado de fuerza obligatoria de los contratos y actos jurídicos en general que, a su vez, se encuentra consagrado en el artículo 1545 del Código Civil, el que establece que *"Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales"*. De esta manera, una vez celebrado el acto de consumo, éste es obligatorio para las partes intervinientes, las que no pueden modificarlo en forma unilateral.

Sin embargo, en consideración al carácter protector de la normativa referida a los derechos de los consumidores, el legislador avanzó un paso más adelante, extendiendo este efecto de fuerza obligatoria no sólo a aquello que se haya convenido con el consumidor, sino que, además, a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por el proveedor.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Lo expuesto, nos lleva a la conclusión lógica y legítima de que, en materia de consumo, todo aquello que es ofrecido por el proveedor resulta vinculante para con los consumidores, incurriendo aquel en infracción en caso de incumplimiento, en cuyo caso el legislador dispuso la aplicación de la sanción genérica consagrada en el artículo 24 de la LPC, tal como más adelante se mencionará.

En el caso de autos, el incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas con los consumidores es evidente, ya que, como señalamos al describir los hechos, la demandada no está impartiendo sus planes de estudio, encontrándose, por ello, los consumidores imposibilitados de continuar y terminar sus años académicos 2018 y sus respectivas carreras por los años correspondientes.

Tratándose de un contrato de prestación de servicios de educación, la obligación fundamental y esencial del proveedor es impartir los programas de estudio, con regularidad y en los plazos y condiciones en los que fueron informados a los estudiantes. Universidad del Pacífico, por su actuar, al menos negligente, se ha puesto en la imposibilidad de cumplir siquiera esta obligación principal, no existiendo certeza alguna de que en el futuro pueda continuar haciéndolo.

Como contrapartida, el consumidor asume la obligación contractual de realizar los pagos que se determinen por concepto de matrícula y arancel, además de la de cumplir con las exigencias académicas establecidas para el egreso de la carrera. Así, y en lo que importa para efectos de la presente infracción, el consumidor muchas veces cumple de manera anticipada con su obligación de realizar el pago, realizando una disposición económica que ingresa al patrimonio de la Universidad, pero, sin embargo, en el contexto de los hechos que fundan esta demanda, no está recibiendo, como contraprestación de parte de la demandada, los servicios educacionales por los que está pagando, lo que agrava aún más la situación de incumplimiento contractual en la que se encuentra la Universidad.

En resumen, acreditándose en el presente juicio que la Universidad demandada no se encuentra impartiendo sus carreras con regularidad ni tampoco ha procedido a realizar los trámites de titulación respectivos, se configura incuestionablemente la hipótesis de



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

incumplimiento contractual que sanciona el artículo 12 de la LPC en comento, debiendo aplicársele por ello el máximo de las multas que establece el artículo 24 de la LPC.

### **4.2. Infracción al deber de profesionalidad como vulneración al artículo 23 inciso 1° de la LPC.**

Es del caso señalar que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide prestar un servicio y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias de cualquier naturaleza, de manera tal que se encuentre en condiciones de cumplir de cara al consumidor con los términos de sus ofrecimientos.

Así, conforme al artículo 1 N° 2 de la LPC, se entiende por proveedores a aquellas *"personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa"*. De la definición señalada, aparece que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experiencia que presenta.

En este sentido, se ha señalado respecto de los proveedores que *"su rasgo característico esencial es que han de dedicarse profesionalmente (...) a las actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores"*<sup>31</sup>, lo cual ha sido reconocido por el texto actual del artículo 24 de la LPC, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente *"los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor"* (artículo 24, inciso 4, de la LPC).

---

<sup>31</sup> Fernández Fredes, Francisco: "Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones", en Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias Universidad de Chile, Vol 1 N° 2, 1998, Santiago, p. 111.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Se entiende, entonces, que la demandada tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de protección al consumidor, y que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor.

Producto de lo anterior, es que el artículo 23 inciso 1 de la LPC establece la responsabilidad infraccional para el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

En los hechos que fundan la presente acción colectiva, claramente la casa de estudios demandada se ha apartado de su deber de actuar con profesionalidad, ya que, a causa de su mala administración y gestión, se ha puesto en una situación de déficit financiero, que en definitiva ha significado el cese de la prestación de los servicios educacionales contratados por los consumidores.

La situación crítica en la que se encuentra la Universidad demandada, no se ha generado intempestivamente, al contrario, existen antecedentes que acreditan que ya desde hace algún tiempo se presentaban indicios que podían hacer presumible un descalabro económico como el que hoy se vive. Por ejemplo, en los últimos estados financieros auditados, disponibles en la página web del Ministerio de Educación<sup>32</sup>, los auditores externos expresan:

*"Como se indica en la nota 1) a los estados financieros, **la sociedad presenta pérdidas financieras recurrentes y flujos operacionales negativos**, no obstante, los presentes estados financieros han sido preparados considerando que la Universidad continuará como una entidad en marcha, situación que dependerá de la gestión que desarrolle el consejo de administración. No se modifica nuestra opinión respecto a este asunto".*

<sup>32</sup> Disponible en "mifuturo.cl" del Ministerio de Educación: [http://www.mifuturo.cl/wp-content/uploads/Estados\\_Financieros/2018/47\\_eeff2017\\_udelpacifico.pdf?x55840](http://www.mifuturo.cl/wp-content/uploads/Estados_Financieros/2018/47_eeff2017_udelpacifico.pdf?x55840)



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*"La Sociedad ha generado pérdida por M\$2.059.022 y flujos de efectivo operacionales negativos M\$1.159.634 al 31 de diciembre de 2017. No obstante, la Corporación Universidad de Pacífico, se encuentra desarrollando gestiones para el ingreso de nuevos recursos financieros durante el periodo 2018, con el fin de asegurar y desarrollar el proyecto educacional".*

En su condición de experta y profesional en el giro que desarrolla, la Universidad demandada no podía menos que saber del estado deficitario en el que económicamente se encontraba la institución, y la forma en la que el mismo podía desembocar en el cierre de la institución y, por ende, en daños a los miles de alumnos que no podrían continuar con sus estudios superiores. Un actuar profesional, habría llevado a la demandada a adoptar todas las medidas necesarias para evitar causar el menoscabo que hoy experimentan los consumidores afectados.

Sin embargo, muy por el contrario, la demandada continuó con los procesos de matrícula para el año 2018, a sabiendas de que difícilmente podría cumplir con las obligaciones contractuales asumidas frente a los estudiantes.

En resumen SS., Universidad del Pacífico ha infringido el deber de profesionalidad que le impone el artículo 23 de la LPC, ya que a través de una deficiente gestión administrativa y financiera, se ha puesto en la imposibilidad de cumplir con las obligaciones contraídas con los estudiantes, quienes no han podido seguir cursando sus carreras de educación superior, por las cuales muchos de ellos ya efectuaron disposiciones patrimoniales en favor de la demandada, sufriendo, según detallaremos en el siguiente apartado, un grave menoscabo, originado solamente en el actuar negligente de la Universidad, el que configura la hipótesis infraccional del ya citado artículo, resultado procedente la aplicación de las correspondientes multas, en su máxima cuantía.

**4.3. Infracción al derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores de ser reparados e indemnizados de todos los perjuicios que devienen de los incumplimientos e infracciones a la ley, en que ha**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **incurrido el proveedor. Infracción al artículo 3°, inciso primero, letra e) de la LPC.**

De las conductas descritas, se advierte una evidente infracción al derecho básico e irrenunciable que le asiste a todo consumidor, cual es, el de ser reparado e indemnizando de todos los perjuicios causados por los incumplimientos latamente desarrollados en el acápite de los hechos y del derecho.

En efecto, el artículo 3, inciso primero, letra e) de la LPC, dispone: *“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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.*

Como es de conocimiento de SS., el citado artículo consagra el denominado principio de indemnidad patrimonial del consumidor, en virtud del cual el proveedor se encuentra obligado a reparar e indemnizar todo daño y/o perjuicio que cause al consumidor en el contexto de una relación de consumo. En este escenario y con la finalidad de dar cabal cumplimiento a este imperativo, la norma en comento establece que la reparación e indemnización deben ser adecuada y oportuna, es decir, el proveedor tiene que asegurarse de que las mismas se realicen a través de los mecanismos que garanticen que estas abarquen la totalidad de los perjuicios causados y que sean efectivamente percibidas por los consumidores.

En este caso, el perjuicio económico provocado a los consumidores es evidente, ya que, como hemos adelantado, estos debieron pagar los conceptos de matrícula y arancel para poder cursar las distintas carreras que impartía la demandada e incluso montos adicionales no informados oportunamente para concluir los procesos de titulación<sup>33</sup>, servicio al cual ya no pueden acceder, ya que por la negligencia de la Universidad, al menos, esta ha dejado de impartir las carreras y concluir los procesos de titulación de las mismas con regularidad. De esta manera, los consumidores no sólo se encuentran en la

---

<sup>33</sup> Es importante señalar que, en aquellos casos en que los procesos de titulación fueron realizados, ellos se gestionaron única y exclusivamente por voluntad de los profesores, a quienes, por lo demás, la Universidad les adeuda sus remuneraciones.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

incertidumbre acerca de qué es lo que va a suceder con las carreras que cursan y con los años académicos cursados, sino que, además, respecto a los dineros que han pagado y que ingresaron al patrimonio de la Universidad.

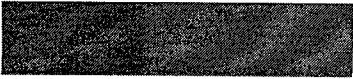
En consecuencia, y tal como se ha expresado, la demandada no puede ni debe desconocer la responsabilidad que le asiste en su calidad de proveedor, frente a los reiterados incumplimientos presentados, ni tampoco puede excusarse de respetar los derechos de los consumidores y de cumplir la Ley.

En la especie se aprecia que los consumidores cumplieron y siguen con la obligación de pagar matrícula y arancel por el servicio educacional contratado, y que dicha disposición patrimonial, como ya se ha adelantado, no tuvo como contrapartida la prestación íntegra y oportuna del servicio por parte de la institución demandada.

Ante este escenario y en aplicación de la norma citada, procede que la demandada compense, repare e indemnice todos y cada uno de los perjuicios ocasionados a los consumidores afectados,

Sobre este punto, se debe recordar que el artículo 51 N° 2 de la LPC, dispone que en la demanda *"lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación"*, lo cual, no es más que otra muestra de la intensión del legislador de establecer las vías más expeditas y adecuadas para la reparación de los consumidores afectados.

Es necesario que, al momento de dictar sentencia definitiva, se condene a la demandada a otorgar la debida reparación e indemnización a cada uno de los consumidores afectados, aquello en cumplimiento de las normas especiales que se contienen en el párrafo II, título IV de la LPC y lo que disponen los artículos 3, inciso primero, letra e), 51 N° 2, y 53 y otras normas pertinentes, todos de la LPC.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **III. MULTAS, PRESTACIONES, RESTITUCIONES E INDEMNIZACIONES.**

Las sanciones a las infracciones a la LPC están contenidas, por regla general, en su artículo 24, el que dispone lo siguiente:

*“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente (...) El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.*

*Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.*

Por su parte, la letra b) del artículo 53 C de la LPC dispone que, en la sentencia definitiva que acoja la demanda colectiva, el juez debe declarar la responsabilidad de los proveedores demandados y aplicarles la multa o sanción que proceda *“por cada consumidor afectado”*. Esta disposición agrega que, para establecer la suma de la multa, deben considerarse los elementos señalados en el artículo 24 de la LPC y, especialmente, el daño potencialmente causado a los consumidores afectados.

Es así que, tal como ya se ha desarrollado, el proveedor infringió los artículos 3° inciso primero letra e), 12 y 23 de la LPC, por lo cual, deberá declararse su responsabilidad infraccional, imponiéndole, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas contempladas en la LPC, o aquellas multas que SS. determine conforme a derecho.

En relación a los perjuicios, tal como se mencionó precedentemente, en nuestra legislación existe *“el principio de indemnidad patrimonial del consumidor”*, que se



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

encuentra establecido en la letra e) del inciso primero del artículo 3° de la LPC. Esta disposición señala que los consumidores tienen 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 (...)”*.

Además, y según lo establece el N° 2 del artículo 51 de la LPC, en lo que respecta a las peticiones de la demanda, al SERNAC le basta señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en una misma situación.

Para efectos de lo anterior, y conforme a lo señalado en los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la LPC, el juez puede determinar, en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentren afectados, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan para los consumidores miembros de cada uno de los grupos y subgrupos que se formen.

Cabe hacer presente que, todo incumplimiento de una obligación por parte del proveedor, sea que haya sido contraída en el contrato de adhesión o que esté contemplada en la LPC (o, en algunos casos, en leyes especiales), constituye una infracción a dicha ley.

En todo caso, si se estimara que el incumplimiento de una obligación contractual o legal por parte del proveedor no siempre es una conducta que amerite el reproche infraccional, debe concluirse que, desde el punto de vista de las reparaciones e indemnizaciones, ello es indiferente. En efecto, basta que se provoque daño a los consumidores para que el juez deba ordenar la indemnización que corresponda. Ello, en virtud del *“principio de indemnidad patrimonial”* contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3 de la LPC, habiendo derecho a la reparación e indemnización por los daños causados si el proveedor incumple las obligaciones que contrajo.

Lo anterior es del todo razonable si se considera que nuestro ordenamiento jurídico jamás podría permitir que un proveedor incumpla sus obligaciones y no deba compensar a los consumidores. De lo contrario, se validaría, entre otras cosas, el enriquecimiento sin causa por parte de las empresas.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### IV. NATURALEZA DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS DEMANDADAS.

Las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores son de **responsabilidad objetiva**, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del demandado.<sup>34</sup> Sólo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure y se condene a la demandada. La naturaleza objetiva de la responsabilidad *“es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa)”*.<sup>35</sup>

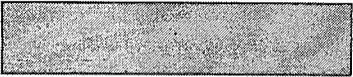
En dicho sentido, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago ha señalado lo siguiente: “... f) que la denunciada no ha aportado ningún medio de prueba que desvirtúe los hechos acreditados, limitándose a negar los hechos materia de la denuncia, sin que exista registros de la realización de algún eventual procedimiento de seguridad. La acción infraccional contemplada en la Ley N° 19.496 es de orden público e irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal, lo que revela la clara intención del legislador de impedir los abusos y engaños de las Empresas en perjuicio de los consumidores, para cumplir cuyo fin establece una responsabilidad objetiva, en virtud de la cual basta acreditar la infracción, la falta de la debida correspondencia entre lo que establece la Ley y lo que ocurre en los hechos, para hacer aplicable las sanciones que la misma Ley contempla, no siendo empleables aquí las normas de responsabilidad subjetivas del Código Civil, por lo que es irrelevante y no interesa la eventual culpa o dolo del denunciado incumplidor.”<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Por ejemplo, véase lo sentenciado en la causa Rol N° 22.058-2-98, del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, 28.05.1999.

<sup>35</sup> Fernández Fredes, Francisco, “Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones”, en Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias Universidad de Chile, Vol. 1 N° 2, 1998, Santiago, p. 119.

<sup>36</sup> Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N° 3745-2010 de fecha 9 de marzo de 2011.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

De igual modo, la misma Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en un fallo distinto al anterior, señaló: "**TERCERO:** Que, consecuencialmente, siendo la acción infraccional de orden público el legislador ha establecido la responsabilidad objetiva en virtud de la cual basta acreditar la infracción, como también la falta de la debida correspondencia entre lo que se ofrece que se origina y lo que efectivamente recibe como contraprestación, para aplicar las sanciones que la ley numerada contempla."<sup>37</sup>

Con todo, en el improbable caso que SS. estime lo contrario, es preciso referirse al régimen de responsabilidad de los proveedores.

Conforme al artículo 1° N° 2 de la LPDC, se entiende por proveedores a aquellas "personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa".

Lo relevante de esta definición es que, tal como se explicó con anterioridad. del texto de la norma aparece que existe un deber de profesionalidad del proveedor derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experiencia en el manejo de su negocio. La LPC se construye sobre la base de este pilar, ya que toda empresa - independiente de su tamaño- que decide ofrecer y comercializar productos o servicios y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias de cualquier naturaleza, de manera tal que se encuentre en condiciones de cumplir de cara a los consumidores con los términos de sus ofrecimientos.

Por eso, en el ámbito de la responsabilidad infraccional, el artículo 23 inciso 1° establece que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa

---

<sup>37</sup> Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N° 1031-2014 de fecha 17 de noviembre de 2014.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Así las cosas, las referidas normas nos interesan por dos aspectos. Primero, la calidad de proveedor de la Universidad del Pacífico; y, en segundo lugar, su falta al deber de profesionalidad antes señalado, y que tuvo por efecto, provocar un menoscabo en los consumidores.

1. De acuerdo a sus estatutos, la Universidad del Pacífico se constituyó como una corporación de Derecho Privado, sin fines de lucro, con autonomía académica, económica y administrativa, teniendo como objetivos generales, entre otros, formar profesionales que por su alta preparación personal, humana y moral, puedan desarrollar con el mejor nivel de excelencia las ciencias, las técnicas, las artes y las letras en beneficio de la comunidad; y asumir las funciones de docencia, investigación y extensión propias de la misión universitaria. Para el cumplimiento de estos objetivos, la Universidad desarrollaría, entre otras, las siguientes actividades: a) Organizar, abrir, administrar y mantener establecimientos de educación en conformidad a la ley; b) Formar graduados y profesionales idóneos para el íntegro y efectivo ejercicio de sus respectivas actividades; y c) Otorgar grados académicos y títulos profesionales reconocidos por el Estado. En definitiva, se trata de una institución que presta servicios de carácter educacional, por lo que es posible colegir que la demandada es proveedora, en los términos definidos en el artículo 1° N° 2 de la LPDC.

2. La referencia a la profesionalidad es relevante, pues establece el estándar con el cual se debe evaluar por SS. el comportamiento de las demandadas.

La posición profesional del proveedor implica necesariamente que éste conoce las características y consecuencias de los actos que en su ámbito ejecuta y que llama a ejecutar a los consumidores.

En este sentido, se ha señalado respecto de los proveedores que “su rasgo característico esencial es que han de dedicarse profesionalmente (...) a las actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

servicios a consumidores<sup>38</sup>, lo cual ha sido reconocido por el texto actual del artículo 24 de la LPC, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional precisamente “los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor” (artículo 24, inciso 4º de la LPC). Por eso, se trata de un estándar muy alto de diligencia exigible al proveedor.

El consumidor, por su parte, actúa en una posición asimétrica sin posibilidad de negociar las condiciones del contrato, por lo que no puede más que atenerse a lo que le ofrecen y confiar en la legalidad, seriedad profesional y buena fe del proveedor. A propósito de lo anterior, es que la jurisprudencia en reiteradas ocasiones ha reconocido a la LPC como una regulación cuyo objetivo es proteger a los consumidores<sup>39</sup>. El consumidor, por tanto, contrata con el proveedor en el entendido que la información que éste le proporciona respecto de las condiciones contractuales, incluida la publicidad, es veraz y completa, y que se mantendrá inalterada durante la vigencia del contrato.

En el caso que nos ocupa, del sólo mérito de las infracciones ya descritas, se desprende claramente que la Universidad del Pacífico y su controladora han incurrido en abierta contravención a la disposición legal citada, ya que todas ellas se configuran teniendo como base un actuar, al menos, negligente contrario al principio de profesionalidad del proveedor, el cual termina ocasionando un menoscabo evidente a los consumidores afectados, consistente en el incumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de prestación de servicios suscritos con cada uno de sus alumnos. Con ocasión de la transgresión al principio de profesionalidad, entonces, se produjo un menoscabo a los consumidores afectados, que se traduce en no poder continuar con sus carreras y concluir los procesos de titulación.

Los hechos latamente desarrollados dan cuenta, al menos, de un comportamiento contrario a los imperativos de la LPC, por parte de las demandadas, las que abiertamente

---

<sup>38</sup> FERNÁNDEZ, Francisco (1998). “Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones”. *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión*. Facultad de Ingeniería y Ciencias Universidad de Chile, Vol. 1 N° 2, Santiago, p. 111.

<sup>39</sup> Véase, por ejemplo: Corte de Apelaciones de San Miguel Rol N° 122-2014, considerando 4º; Corte de Apelaciones de Santiago Rol N° 108-2015, considerando 3º; Corte de Apelaciones de Iquique Rol N° 48-2015, considerando 3º; Corte de Apelaciones de Santiago Rol N° 287-2016, considerando 3º.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

desconocieron sus obligaciones, limitando absolutamente su responsabilidad en los hechos y, lo que es aún más grave, dejando a miles de consumidores en la más absoluta indefensión, quienes, además, de ver conculcado sus derechos, no han sido reparados e indemnizado de los perjuicios causados.

### V. LA DEMANDA ES ADMISIBLE.

El artículo 50 de la LPC, establece los objetivos de las acciones que se intentan dentro del marco de dicha ley, señalando lo siguiente:

*“Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.*

*El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”.*

La misma disposición, al definir las distintas clases de acciones de tutela del interés, establece que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores:

*“Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.*

*Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.*

*Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”.*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**El ejercicio de la acción deducida por el SERNAC, por este acto, como legitimado activo, corresponde a aquella que se promueve en defensa de derechos de un conjunto determinado y determinable de consumidores afectados en sus derechos. En otras palabras, esta acción es en defensa del interés colectivo de los consumidores.**

Por su parte, el artículo 52 de la LPC, establece que los requisitos de admisibilidad de la demanda colectiva son los siguientes:

*“El Tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos:*

*a) Que la demanda ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.*

*b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50. La resolución que declare admisible la demanda conferirá traslado al demandado, para que la conteste dentro de diez días fatales contados desde su notificación”.*

Dicho examen de admisibilidad fue establecido con el fin de controlar la concurrencia de los elementos formales que justifican ejercer la acción a través del procedimiento de interés colectivo o difuso. Los aspectos de fondo de la acción deducida y sus fundamentos no son materia del examen de admisibilidad, y su pertinencia se resuelve en la sentencia definitiva. Como ha señalado la jurisprudencia:

*“Se colige que en la etapa de admisibilidad, el Juez debe analizar los requisitos establecidos por el Legislador con una visión tendiente a simplificar significativamente la solución de problemas que afectan intereses colectivos, dando una pronta y eficaz tramitación a dicho trámite, alejándose de cuestiones de fondo u otras cuestiones formales que las exigidas por el Legislador, las cuales deben*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*deducirse y promoverse en la etapa procesal pertinente, en el legítimo ejercicio del derecho de defensa (...)*<sup>40</sup>

Pues bien, esta demanda cumple cabalmente con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la LPC.

En efecto y en conformidad con lo dispuesto en los numerales 1 y 4 del artículo 51 de la LPC, el SERNAC tiene legitimidad para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores/estudiantes. En efecto, la ley le entrega poderes públicos para asumir la representación del colectivo de consumidores afectados. Es más, el SERNAC, por expresa disposición legal, no requiere acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa. Como señala el referido artículo 51 de la LPC:

*"El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores (...)*

*1.- Se iniciará por demanda presentada por:*

*a) El Servicio Nacional del Consumidor (...)*

*4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa".*

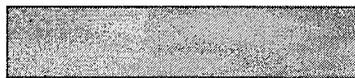
Como se ha establecido en diversas sentencias por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, por ejemplo, en el denominado "*Caso Farmacias*"<sup>41</sup>, "*(...) ninguna duda puede existir en cuanto a que Sernac es legitimado activo para accionar en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores (...)*".

En cuanto al segundo requisito de admisibilidad, de la sola lectura de esta demanda aparece que contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que

---

<sup>40</sup> Causa Rol C-12.105-2011, 1° Juzgado Civil de Santiago, resolución de fecha 23 de septiembre del año 2011, la que declara admisible la acción.

<sup>41</sup> Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N° 3908-2013 de fecha 2 de diciembre de 2013.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

justifican razonablemente la afectación del interés colectivo de los consumidores, en los términos del artículo 50 de la LPC. Dichos antecedentes de hecho y fundamentos de derecho fueron precisados y descritos con anterioridad, por lo que, por razones de economía procesal, se dan por enteramente reproducidos.

Cabe recordar que la Excelentísima Corte Suprema, resolviendo en el denominado "*Caso Presto*", señaló lo siguiente:

*"Que las ideas que se vienen anotando llevan incardinada una distinción que amerita ser puesta de relieve y, es que no debe confundirse la admisibilidad de una acción (...) con la procedencia de la demanda que la endereza"* (Rol N° 9010-2012).

Vale destacar una importante reflexión de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en el citado "*Caso Farmacias*", en que señala lo siguiente:

*"Resulta relevante señalar que no es procedente que a propósito de un examen de admisibilidad que debe ceñirse a los términos precisos de la ley, puedan debatirse materias ajenas al mismo y que sólo retardan el pronunciamiento jurisdiccional que se persigue"*.

A mayor abundamiento, es preciso tener en consideración lo que en particular se ha resuelto sobre el requisito de admisibilidad contenido en el N° 2 del artículo 52 de la LPC por la Excma. Corte Suprema la que, en sentencia que acogió recurso de casación en el fondo de SERNAC y respecto de la etapa de admisibilidad del procedimiento especial para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, señaló entre otros:

- Que, previo a la reforma del artículo 52 de la LPC mediante Ley 20.543 de octubre de 2011, el trámite de admisibilidad de la acción había adquirido el cariz de un contencioso anticipado, con periodo de prueba incluido. Ello, motivó una moción parlamentaria, la que instó por la reforma del artículo 52 que concluyó, con la eliminación de 2 de los 4 requisitos de admisibilidad que existían en aquella fecha.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Que, no se debe confundir la admisibilidad de una acción con la procedencia de la demanda. La primera, "... es tributaria de la confluencia cabal de los aspectos que el legislador ha escogido para considerar que el demandante actúa premunido de un interés jurídicamente significativo y que su acción tiene fundamentos serios o de consideración indicativos del menoscabo del interés de una pluralidad de consumidores. En cambio, la procedencia de la demanda es diferente, pues se refiere "... a la conformidad que ha de existir entre las razones de fondo de la pretensión procesal con los dictados del ordenamiento jurídico en la materia que ella envuelve, determinando, en consecuencia, el resultado final plasmado en la sentencia."
- Que, la admisibilidad de la acción y la procedencia de la demanda, tratan de ámbitos distintos, ligados en una secuencia, es decir, que no ocurren de manera simultánea ni se entreveran.
- Que, sólo una vez que la acción ejercida pasa el examen de admisibilidad, da paso a la tramitación propia de la causa y, en consecuencia, a los distintos momentos procesales de la misma: discusión, prueba y sentencia.
- Que, la acción declarada admisible, no puede ser el anuncio de una demanda que se acogerá, por cuanto ocurrido lo primero, recién ahí debe quedar el juicio, en situación de transcurrir, con las cargas asignadas a los litigantes y al tribunal.
- Que, "... la revisión del requisito de admisibilidad contemplado en la letra b) del artículo 52, permite advertir que son elementos del mismo: que la demanda describa o explique los motivos principales o de fondo, tanto en los hechos como en el derecho aplicable y, además, que esos fundamentos sean capaces de poner manifiesto, de modo razonable, que el perjuicio a los consumidores ha tenido o está teniendo lugar."
- Que, sin perjuicio de lo expuesto y para entender el verdadero sentido y alcance de la letra b) del artículo 52, es importante despejar la expresión "**razonablemente**". En ese sentido, la RAE la define: "conforme a la razón" y "más que medianamente". En consecuencia, y según lo dispuso el considerando



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

décimo séptimo de la citada sentencia, que acogió el recurso de casación en el fondo de SERNAC, la Excm. Corte Suprema dispuso al respecto: "... al abocarse a la exigencia legal de admisibilidad en comento, el tribunal habrá de verificar, primero, si el texto de la demanda exhibe motivos fundados en lo fáctico y en lo jurídico; en seguida, si éstos son inteligibles, vale decir, si permiten un objetivo entendimiento y, por último, si esos fundamentos conllevan, medianamente – no en plenitud, pero en algún grado – el desmedro del interés colectivo o difuso de los consumidores.

**POR TANTO**, en mérito de lo expuesto, y lo dispuesto en los artículos 3°, inciso primero, letra e), 12, 23, 50, 50 C, 50 D, 51, 52, 53 A, 53 C y 59, todos de la Ley N° 19.496, y las demás disposiciones legales que resulten aplicables.

**A SS. PIDO**, se sirva tener por interpuesta demanda colectiva para protección del interés colectivo de los consumidores, en contra de **Universidad del Pacífico** y de la **Fundación Julio Ortúzar Rojas**, ambas ya individualizadas, admitirla a tramitación, y, en consecuencia:

1. Declarar admisible la demanda por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirles traslado a las demandadas por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda (conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del mismo artículo).

2. Declarar la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial, según S.S. determine, de las cláusulas impugnadas en la presente demanda, así como también, de toda otra cláusula que SS. estime abusiva y consecuentemente nula, que se contenga en el contrato de adhesión de la demandada u otros distintos, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1683 del Código Civil, que dispone que el juez puede y debe declarar la nulidad cuando el vicio aparece de manifiesto en el acto o contrato.

3. Ordenar, respecto de los consumidores afectados, las restituciones y prestaciones propias de la declaración de nulidad absoluta.

4. Declarar la procedencia de la indemnización y/o reparación derivada de la existencia de cláusulas abusivas y consecuentemente nulas.

**Gobierno de Chile**



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5. Declarar la responsabilidad infraccional de las demandadas, por vulneración a los artículos 3, inciso primero, letra e); 4; 12, 16, 23 y 37, todos ellos de la Ley N° 19.496, imponiéndole, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas que contempla la Ley 19.496, o aquella(s) multa(s) que S.S. determine conforme a derecho.

6. Ordenar el cumplimiento forzado de las obligaciones derivadas de los contratos de prestación de servicios educacionales.

7. En subsidio de lo anterior, y para el evento en que el cumplimiento forzado no sea posible, declarar la procedencia de la indemnización y/o reparación derivada de los incumplimientos demandados en esta presentación; como, asimismo, cualquiera otra indemnización y/o reparación que estime conforme a derecho.

8. Determinar, en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley 19.496.

9. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

10. Declarar que la Universidad del Pacífico y la Fundación Julio Ortúzar Rojas constituyen un mismo grupo económico y, en consecuencia, un mismo proveedor a la luz de la Ley N° 19.496, debiendo responder ambas conjuntamente de las restituciones, indemnizaciones y multas, en los términos del artículo 1511 del Código Civil o en la forma que US. determine.

11. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

12. Que las sumas a las que sean condenadas a pagar las demandadas lo sean con reajustes e intereses.

13. Condenar en costas a la demandada.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**PRIMER OTROSÍ:** En cumplimiento del artículo 280 inciso segundo del Código de Procedimiento Civil, solicito a SS. que continúen en vigor las medidas precautorias decretadas en las resoluciones de 18 y 21 de diciembre de 2018, consistentes en:

(i) La retención de los registros académicos de los alumnos de la Universidad del Pacífico a fin de que queden en poder de la propia Casa de Estudios.

(ii) La prohibición de la Universidad del Pacífico de repactar y renegociar de forma unilateral la deuda originada de la morosidad del alumno en el pago de las cuotas de crédito pactadas, sean o no en aplicación de cláusulas escritas en los respectivos contratos de adhesión, relativos al período académico 2018.

(iii) La prohibición de la Universidad del Pacífico de ceder, negociar, aportar a otra sociedad, y en general, de transferir a cualquier título a terceros, los créditos y los respectivos títulos o documentos mercantiles suscritos por los alumnos consumidores directamente o a través de sus apoderados en garantía del pago de las obligaciones contraídas por éstos, celebrados en el año 2018, respecto de los servicios educacionales o crediticios contratados con la futura demandada, para dicho período académico.

(iv) Prohibición de celebrar actos o contratos sobre el inmueble de propiedad de la Fundación Julio Ortúzar Rojas y en donde funciona la sede de Melipilla, la cual fue inscrita a fojas 5 número 8 del Registro de Interdicciones y Prohibiciones de Enajenar del año 2018, del Conservador de Bienes Raíces de Melipilla.

(v) Exhibición de documentos solicitada, respecto de los antecedentes que constituyen el expediente académico de los alumnos matriculados en el establecimiento educacional de la Universidad del Pacífico, que se encuentren en la condición de alumno regular y/ o egresado de todas las carreras de la referida Casa de Estudios, ya sean de pre grado como de post grado, durante el período académico del año 2018. En relación a esta medida, también se solicita que continúe en vigor, haciendo presente que se llevará a efecto mediante una audiencia el décimo día hábil siguiente a la notificación de la resolución que la decretó, a las 9:00 horas.

Las medidas se justifican porque al tratarse de un juicio ordinario especial de lato conocimiento, el tiempo que puede transcurrir hasta la obtención de sentencia definitiva



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

firme puede ser de varios años, lo que podría permitir que los registros de los alumnos, tanto académicos como financieros, se extravíen o sean utilizados en desmedro de los derechos de los estudiantes. Asimismo, si no se mantiene la medida precautoria de prohibición de celebrar actos y contratos, la Fundación podría enajenar a terceros el inmueble en donde funciona la sede de Melipilla de la Universidad, lo que impediría que los alumnos pudieran continuar sus estudios en ese establecimiento en caso de que el Ministerio de Educación, dentro de sus facultades, así lo determine, o que el grupo económico pueda responder de las restituciones, indemnizaciones y multas a las que puedan ser condenadas por el tribunal.

**SEGUNDO OTROSÍ:** Sírvase SS. tener por acompañado, con citación, certificado de hipotecas y gravámenes, interdicciones y prohibiciones de enajenar y litigios emitido por el Conservador de Bienes Raíces de Melipilla, con fecha 10 de enero de 2019, donde consta la inscripción de la medida precautoria de celebrar actos y contratos respecto de la sede de Melipilla de propiedad de la Fundación Julio Ortúzar Rojas.

**TERCER OTROSÍ:** Sírvase SS., tener presente que, en la oportunidad procesal correspondiente, esta parte se valdrá de todos los medios de prueba que contempla la ley, según las normas legales vigentes.

**CUARTO OTROSÍ:** Sírvase SS. tener presente que, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 302 del Código de Procedimiento Civil, las medidas prejudiciales precautorias decretadas por SS. fueron notificadas el 17 de enero de 2019 a don Georg Spee Gaona, en representación de la Universidad del Pacífico, don Julio Ortúzar Prado, en representación de la Fundación Julio Ortúzar Rojas, y a don Pablo Ortúzar Muñoz, en representación de ambas instituciones, en conformidad al artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. En el caso de la medida de exhibición de documentos, la audiencia respectiva deberá llevarse a efecto el martes 29 de enero de 2019, a las 09:00 horas.

**Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

**QUINTO OTROSÍ:** Sírvase SS., tener presente que, sin perjuicio del patrocinio y poder asumido por el suscrito y conferido en el octavo otrosí de la solicitud de fecha 13 de diciembre de 2018, los cuales se tuvieron presente en resolución de 18 de diciembre del mismo año, por este acto, vengo en conferir poder a los abogados Alfredo Calvo Carvajal, Luis Álvarez Estay, Agustín Del Sante Ross y Francisco Argel Trujillo, de mí mismo domicilio indicado en la presentación de medidas prejudiciales precautorias, y con quienes podré actuar, indistintamente, en forma conjunta o separada, quienes firman al pie del presente escrito en señal de aceptación.

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente por Lucas Ignacio Del Villar Montt  
Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, st=METROPOLITANA - REGION METROPOLITANA, l=Santiago, o=Servicio Nacional del Consumidor, ou=Terminos de uso en www.esign-la.com/acuerdoterceros, title=Director Nacional, cn=Lucas Ignacio Del Villar Montt, email=idelvillar@sernac.cl  
Fecha: 2019.01.24 17:21:57 -03'00'

Alfredo Patricio  
Calvo Carvajal

Firmado digitalmente por Alfredo Patricio Calvo Carvajal  
Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, st=METROPOLITANA - REGION METROPOLITANA, l=Santiago, o=Servicio Nacional del Consumidor, ou=Terminos de uso en www.esign-la.com/acuerdoterceros, title=Subdirector Jurídico, cn=Alfredo Patricio Calvo Carvajal, email=acalvo@sernac.cl  
Fecha: 2019.01.24 17:25:02 -03'00'

Luis Alberto  
Alvarez  
Estay

Firmado digitalmente por Luis Alberto Alvarez Estay  
Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, st=METROPOLITANA - REGION METROPOLITANA, l=Santiago, o=Servicio Nacional del Consumidor, ou=Terminos de uso en www.esign-la.com/acuerdoterceros, title=Abogado Fiscalía de Protección, cn=Luis Alberto Alvarez Estay, email=lalvarez@sernac.cl  
Fecha: 2019.01.24 17:21:27 -03'00'

FRANCISCO  
JAVIER ARGEL  
TRUJILLO

Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER ARGEL TRUJILLO  
Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, st=METROPOLITANA - REGION METROPOLITANA, l=SANTIAGO, o=Servicio Nacional del Consumidor, ou=Terminos de uso en www.esign-la.com/acuerdoterceros, title=ABOGADO, cn=FRANCISCO JAVIER ARGEL TRUJILLO, email=frargel@sernac.cl  
Fecha: 2019.01.24 17:17:50 -03'00'

Agustin  
Del Sante  
Ross

Firmado digitalmente por Agustín Del Sante Ross  
Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, st=METROPOLITANA - REGION METROPOLITANA, l=Santiago, o=Servicio Nacional del Consumidor, ou=Terminos de uso en www.esign-la.com/acuerdoterceros, title=Abogado Fiscalía de Protección, cn=Agustín Del Sante Ross, email=adesante@sernac.cl  
Fecha: 2019.01.24 17:18:41 -03'00'

② DA CURSO A LA  
DEMANDA COLECTIVA

NOMENCLATURA : 1. [1]Da curso a la demanda  
JUZGADO : 3º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-40258-2018  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/FUNDACION JULIO ORTUZAR ROJAS

**Santiago, uno de febrero de dos mil diecinueve.**

**Proveyendo la demanda de fecha 24/01/2019:**

**A lo Principal:** Con el mérito de los antecedentes y configurándose en la especie los presupuestos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, se declara admisible la demanda colectiva de protección al interés colectivo de los consumidores, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor; confiérase traslado a las demandadas Universidad del Pacífico y Fundación Julio Ortúzar Rojas, para que dentro del plazo de diez días desde su notificación procedan a su contestación.

**Al Primer Otrosí:** Como se pide, manténganse las medidas decretadas con fecha 18 y 21 de diciembre de 2018, en el cuaderno de medida prejudicial. En cuanto a la medida individualizada con el N°5, estese a lo obrado con fecha 29 de enero de 2019 en la audiencia de exhibición respectiva.

**Al Segundo Otrosí:** Por acompañado el documento, con citación.

**Al Tercer, Cuarto y Quinto Otrosí:** Téngase presente.

Notifíquese por cédula.

mfsb

En **Santiago, a uno de febrero de dos mil diecinueve**, se notificó por el estado diario, la resolución precedente.

