

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **COVID-19 Y CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCACIONALES**

#### **¿Qué se entiende por establecimiento educacional?**

Los establecimientos educacionales son los jardines infantiles, colegios, institutos técnico-profesionales o universidades que tienen el reconocimiento oficial del Estado.

#### **¿Qué tipo de contrato existe con un establecimiento educacional?**

El elemento esencial de un contrato de prestación de servicios educacionales es que el establecimiento educacional se obliga a prestar un servicio educacional o académico, y el estudiante o apoderado (según sea el caso) a pagar una remuneración por ello.

Este es el elemento que distingue a un contrato de prestación de servicios educacionales de cualquier otro contrato.

Adicionalmente, las partes pueden pactar otras obligaciones accesorias, así el establecimiento educacional puede obligarse a otorgar alimentación a los alumnos, disponer de cierta infraestructura, entregar enseñanza bilingüe o religiosa, etc. Por su parte, los apoderados o estudiantes también pueden obligarse a asistir a las reuniones que los citen, a cumplir el reglamento interno del establecimiento, entre otros.

Por regla general, los contratos de prestación de servicios educacionales, se celebran por períodos anuales. Sin embargo, las prestaciones recíprocas entre las partes se van continuando o repitiendo durante cierto período de tiempo, en este caso, mes a mes. Al respecto, este contrato es similar a un contrato de arriendo por un período de un año, en que el arrendador entrega un bien en arriendo durante un año, pero los pagos se van realizando mes a mes.

#### **¿Es procedente que me exijan pagar el 100% de la mensualidad en circunstancias que el establecimiento se encontraba cerrado y no recibí clases presenciales?**

Por **regla general**, si un establecimiento educacional no presta los servicios educacionales durante un período, el apoderado o estudiante podría eximirse de pagar la mensualidad respectiva, ya que la ley permite a una parte eximirse de cumplir su obligación (en este caso el apoderado o estudiante), cuando la otra parte (en este caso, el establecimiento educacional) no ha cumplido la suya.

Sin embargo, existen dos situaciones importantes de considerar respecto del actual contexto en que se encuentran las clases suspendidas, por cuanto la falta de cumplimiento del establecimiento educacional no tiene su génesis en un acto de éste, sino que en una decisión de la autoridad de decidir suspender las clases.

- I. La decisión de la autoridad no necesariamente impide al establecimiento educacional el cumplir con su obligación de prestar servicios educacionales, los cuales podrían prestarse por medios equivalentes (como por ejemplo, a través de plataformas digitales).

En tal caso, si el servicio otorgado por el establecimiento educacional es medianamente similar a lo contratado, el pago de la mensualidad sería procedente. Sin perjuicio de lo anterior, aquellas prestaciones accesorias relevantes que no puedan prestarse atendida la suspensión de las clases presenciales, tales como alimentación, deberían dar lugar a una reducción de la mensualidad. Ello dependerá de las condiciones de cada contrato específico.

- II. Levantada dicha prohibición, el establecimiento educacional podría dar pleno cumplimiento a las obligaciones asumidas en el contrato de prestación de servicios educacionales durante períodos en que originalmente no estaba considerado realizarse clases, caso en el cual el pago sería procedente. Así, si el período de clases perdido se recupera en julio, diciembre y/o enero, el establecimiento educacional estará dando cumplimiento a su obligación principal, siendo procedente el pago íntegro acordado. En todo caso, el establecimiento no podrá demandar un cobro adicional, ya que estará dando cumplimiento a su obligación originalmente asumida.

### **¿Qué alternativas de negociación existen frente al establecimiento educacional?**

Los apoderados pueden solicitar al establecimiento educacional la rebaja del arancel atendido la no prestación íntegra de los servicios contratados, o la realización de clases por medios digitales, o por un medio más idóneo, en caso que el colegio hubiese adoptado un mecanismo inadecuado.

Idealmente, los padres o estudiantes debiesen hacerse representar por el centro elegido entre sus pares, de manera de ser una cara visible de negociación frente al colegio. En todo caso, los acuerdos a que arribe dicho centro deben ser aprobados por los apoderados o estudiantes, según el caso. Si una mayoría de los estudiantes o apoderados aprueba el acuerdo arribado con el establecimiento, este sería extensivo a todos los demás, aun cuando hayan votado en contra, o no hayan participado de la votación.

### **¿Podrían los apoderados invocar el caso fortuito para eximirse total o parcialmente del pago de sus obligaciones en caso que el establecimiento educacional no esté entregando el servicio contratado, o lo entregue de manera parcial?**

Un caso fortuito según el Código Civil es un imprevisto a que no es posible resistir, tal como un naufragio, un terremoto, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público.

Si el establecimiento educacional no esté entregando el servicio contratado, o lo entregue de manera parcial, los apoderados no necesitan invocar caso fortuito para eximirse de pagar sus obligaciones, pues podrán excusarse de pagar esgrimiendo que el establecimiento educacional no ha cumplido su obligación.

### **¿Puede el establecimiento educacional invocar el caso fortuito para eximirse total o parcialmente de cumplir sus obligaciones?**

El establecimiento educacional puede invocar el caso fortuito, señalando que por decisión de la autoridad no fue posible cumplir su obligación de prestar los servicios educacionales acordados.

Sin embargo, en tal caso el establecimiento deberá acreditar que la orden de la autoridad ha sido imposible de resistir, y por tanto le ha impedido absolutamente prestar los servicios educacionales. Atendido a que estos servicios pueden prestarse por vía remota, a lo menos respecto de ciertos niveles educacionales, el imprevisto no genera un impedimento absoluto. Probablemente solo en los casos de servicios prestados por jardines infantiles podría argumentarse una imposibilidad absoluta de prestar el servicio.

Por otra parte, el caso fortuito invocado por el colegio podría eximirlo del cumplimiento de su obligación, pero ello no necesariamente implica que la obligación del apoderado de pagar por el servicio subsista. Al respecto, no existe una disposición legal que determine qué sucede con la obligación del apoderado de pagar por el servicio de educación, cuando la obligación de hacer consistente en prestar ese servicio se extingue por fuerza mayor, aunque por razones de equidad dicha obligación tampoco debiese ser exigible, o a lo menos, no de manera íntegra.

### **¿Puede el establecimiento educacional demandar judicialmente el pago de la mensualidad íntegra en caso que esta no sea pagada?**

El establecimiento educacional podría demandar judicialmente el cobro íntegro de la mensualidad. Asimismo, es usual que en este tipo de contratos se pacte una cláusula de aceleración, en virtud del cual la falta de pago de una cuota habilita al establecimiento al cobro de todas ellas.

La demanda judicial del establecimiento educacional no obsta a las defensas que pueda impetrar el apoderado o estudiante, por ejemplo, que el establecimiento educacional no ha ejercido la debida diligencia para prestar los servicios educacionales contratados.

Atendido a que usualmente los establecimientos educacionales exigen la firma de un pagaré para garantizar el pago por los servicios, el establecimiento podrá dar inicio a un juicio ejecutivo, que es más expedito y que limita las defensas que pueda impetrar el apoderado o estudiante. En dicho juicio, no podría alegarse el incumplimiento de sus obligaciones por parte del colegio, lo que tendría que alegarse en un juicio diverso iniciado

en contra del establecimiento. De no existir un título de crédito como un pagaré, el establecimiento educacional deberá iniciar un juicio ordinario, en el cual se podrá alegar como defensa para el no pago el incumplimiento del establecimiento de prestar los servicios educacionales convenidos.

### **¿Puede el establecimiento educacional reemplazar las clases presenciales por clases virtuales o por vía remota?**

Durante el período que rija la decisión del Gobierno de mantener cerrados los establecimientos educacionales, estos por un hecho ajeno a su voluntad están impedidos de hacer clases en modalidad presencial. Lo anterior no exime al establecimiento de cumplir su obligación de prestar los servicios educacionales contratados, pudiendo realizar clases virtuales, por cuanto dicha vía permite, en la gran mayoría de los casos, prestar un servicio más o menos equivalente al contratado.

### **¿Puede el establecimiento educacional negarse a hacer clases virtuales o por vía remota?**

Si el establecimiento educacional se niega a hacer clases virtuales o por vía remota, podría estar en incumplimiento de su obligación de prestar los servicios educacionales contratados. El establecimiento educacional no puede eximirse de su obligación argumentando que la decisión del gobierno impide hacer clases, pues dicha decisión no impide realizar las clases por otros medios. Si ello implica un mayor costo, en la medida que este sea razonable, debe ser asumido por el establecimiento educacional, al igual que los estudiantes asumen un empeoramiento razonable del servicio prestado al no poder realizarse presencialmente.

### **¿Qué sucede si el servicio de educación prestado por el establecimiento educacional por vía remota es inadecuado?**

El establecimiento educacional no está obligado a prestar el mismo servicio educacional acordado con los apoderados, pero debe prestar un servicio similar, de calidad a lo menos mediana. Existen diversas herramientas digitales que, para la gran mayoría de los distintos tipos de establecimientos educacionales, permiten prestar un servicio de calidad mediana, similar al prestado en un aula de clases, por cuanto permiten la interacción entre los estudiantes y su profesor.

Si el establecimiento se niega a prestar el servicio educacional por vía remota, o lo hace por una vía inapropiada, estará en incumplimiento de su obligación, lo que faculta a los apoderados a negarse a cumplir su propia obligación de pagar la mensualidad.

### **¿Si el establecimiento educacional ha establecido clases virtuales, podría exigir una disminución del arancel?**

Ello va a depender de la situación particular de cada contrato de prestación de servicios educacionales. Por ejemplo, si el establecimiento se compromete exclusivamente a

prestar servicios educativos, y estos están siendo prestados a través de clases virtuales, no sería procedente una rebaja. Sin embargo, si el contrato además comprende diversas prestaciones accesorias, como alimentación, actividades deportivas, etc., si debiese ser procedente una disminución del arancel.

### **¿Puede un apoderado o estudiante eximirse de pagar la mensualidad si no puede recibir las clases virtuales?**

Si el cierre de los establecimientos educativos dictaminado por la autoridad impide al estudiante recibir los servicios contratados, incluso por vías remotas, entonces podrá eximirse de pagar la mensualidad, ya que por una causa ajena a su voluntad no puede obtener el servicio contratado.

### **¿Puede el establecimiento educativo continuar haciendo clases virtuales o por vía remota una vez levantado el cierre de establecimientos determinado por la autoridad?**

Una vez levantado el cierre de establecimientos educativos dictaminado por la autoridad, estos deben reanudar el servicio contratado, que implica clases presenciales. El establecimiento no podría determinar unilateralmente no retomar las clases presenciales, y mantener las clases virtuales o por vía remota. Sin embargo, ello sí podría acordarse entre el establecimiento y los estudiantes o apoderados.

### **¿Se pueden ejercer acciones legales en contra del establecimiento educativo?**

En contra de un establecimiento educativo pueden interponerse acciones individuales o colectivas al amparo de La Ley de Protección al Consumidor, aunque el catastro de acciones que puede interponerse al amparo de dicha es limitado. Así, por ejemplo, la ley permite accionar en contra de la imposición de normas abusivas que faculten a modificar o dejar sin efecto unilateralmente el contrato o que generen un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, en contra de publicidad engañosa, por incumplimiento de promociones y ofertas, y por el cobro de precios superiores a los acordados. Este tipo de acciones no están relacionados con las medidas adoptadas en relación con el COVID, y podrían ejercerse en cualquier momento.

Particularmente respecto de los efectos adversos que ha generado las medidas en contra del COVID, podrían interponerse las siguientes dos acciones:

Primero, la Ley de Protección al Consumidor prohíbe recurrir por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no pueden ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria. De esta manera, si existe un cambio sustancial y arbitrario por parte del establecimiento educativo en relación a la calidad de la educación, serían procedentes las acciones por infracción a la Ley del de Protección al Consumidor. En todo caso, para ser procedente la acción debe cumplir los requisitos de sustancial y arbitrario. De esta manera, cambios de menor entidad relacionados con la imposibilidad de hacer clases presenciales no cumplirían el estándar exigido por la ley.

Por el contrario, si el establecimiento educacional deja de prestar los servicios o los presta de un modo inadecuado pudiendo hacerlo, por ejemplo por medio de clases virtuales, podría considerarse infringida la presente disposición.

Segundo, la Ley del de Protección al Consumidor obliga a los establecimientos educacionales a dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por ellas. Al igual que la situación anterior, cambios de menor entidad relacionados con la imposibilidad de hacer clases presenciales no cumplirían el estándar exigido por la ley. Sin embargo, ello no excluye la responsabilidad que pueda tener el establecimiento educacional de adoptar otros medios razonables para seguir cumpliendo los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por ellas.

Es importante señalar que las limitaciones contempladas en la Ley de Protección al Consumidor únicamente se aplican a los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria. Por lo anterior, otros tipos de servicios educacionales, como la educación preescolar y la preuniversitaria, le resultaría aplicable la Ley de Protección al Consumidor en su plenitud.

El ejercicio de acciones al amparo de la Ley de Protección al Consumidor no impide el ejercicio de acciones ante los tribunales civiles ordinarios por incumplimiento de contrato, aunque estén expresamente excluidas del ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor. Así, por ejemplo, se podría interponer acciones para exigir una determinada calidad en los servicios educacionales, si se considera que el establecimiento educacional no ha desplegado la debida diligencia para cumplir su obligación.

### **¿Puede un estudiante dar terminado el contrato de prestación de servicios educacionales?**

La ley no establece el derecho de los apoderados o estudiantes de terminar anticipadamente el contrato de prestaciones de servicios educacionales, retirando unilateralmente el alumno del establecimiento.

En tal caso, deberá estarse al contrato específico celebrado por cada establecimiento educacional, y a las reglas existentes en este (por ejemplo, el reglamento interno), siendo ellas las que regulen la posibilidad de dar por terminado el contrato y las condiciones de este. El establecimiento educacional no podrá negarse a aplicar las condiciones pactadas en sus contratos que facultan al estudiante a poner término al contrato, o las reglas dictadas por él y que haya aplicado previamente (por ejemplo, en años anteriores), lo cual sería constitutivo de una infracción a la Ley de Protección del Consumidor.

Lo anterior, no obsta a que el término del contrato pueda ser acordado de común acuerdo entre el establecimiento y el apoderado o estudiante.

Además, el apoderado o estudiante podrá ejercer acciones destinadas a poner término al contrato, como, por ejemplo, alegar el incumplimiento de las obligaciones del establecimiento.

**¿Los establecimientos educacionales pueden prestar sus servicios de forma alternativa (por ejemplo, mediante clases *on line*) en virtud de la pandemia del Covid-19?**

La Superintendencia de Educación Superior dictó un Instructivo de fecha 31 de marzo de 2020, indicando que el coronavirus presentaría los elementos necesarios para ser calificado como un caso fortuito o fuerza mayor por lo que resulta justificable que de forma excepcional y temporal, las instituciones no cumplan con su obligación de prestar servicios educacionales en la forma, condiciones y términos originalmente ofrecidos.

Sin perjuicio de lo anterior, los establecimientos educacionales deben prestar sus servicios, encontrándose autorizados para llevarlos a cabo a través de mecanismos alternativos, principalmente por medio de clases remotas y a través de las plataformas, mecanismos y herramientas destinadas para dichos fines, con el fin de mantener la continuidad de los procesos formativos de sus estudiantes.

**¿Es procedente que me exijan pagar el 100% de la mensualidad en circunstancias que el establecimiento se encontraba cerrado y no recibí clases presenciales?**

Siempre que las instituciones educacionales presten sus servicios, aunque sea de forma alternativa, el consumidor no puede excusarse de pagar la mensualidad, puesto que en estas circunstancias la ley autoriza el llamado “cumplimiento por equivalencia”. Esto ha sido secundado tanto por las autoridades en materia de educación, como por el propio director del Servicio Nacional del Consumidor.

Sin embargo, en caso de que el establecimiento se vea imposibilitado de prestar los servicios educacionales, es necesario cumplir con el deber de información a los estudiantes, apoderados y miembros de la comunidad educativa, a fin de que puedan hacer valer sus derechos de forma oportuna. En el evento de que los consumidores no reciban los servicios educacionales, y no exista un servicio equivalente o alternativo, no resultaría justificable el cobro de una prestación que no se ha prestado efectivamente. Por lo tanto, si el establecimiento educacional se encuentra cerrado y no ofreció clases remotas u otras soluciones alternativas, el consumidor no estaría obligado a pagar por dichos servicios.

Pese a todo lo expuesto, es posible que esta situación haya sido contemplada expresamente en el contrato de prestación de servicios educacionales, por lo que deberá atenderse a ello primordialmente.

**¿Es posible que en caso de no pagar la mensualidad el estudiante se vea expuesto a ser expulsado del establecimiento educacional?**

No, los estudiantes tienen derecho a permanecer en el establecimiento educacional hasta el término del año escolar, con independencia del cumplimiento de las obligaciones de pago previstas en los contratos de prestación de servicios educacionales. Esta interpretación ha sido respaldada por la Superintendencia de Educación quien indicó que el contrato de servicio educacional es de carácter anual.



**¿Se debe pagar la mensualidad en caso de que el Ministerio de Salud continúe extendiendo el periodo de suspensión de clases en jardines infantiles como en colegios?**

Sí, las decisiones adoptadas por la autoridad de salud justifican la no prestación de los servicios educacionales por parte de los establecimientos, de manera que el consumidor no se encuentra justificado para no dar pago a las mensualidades correspondientes.

Sin embargo, el establecimiento debe mantener determinados turnos éticos y continuar con el funcionamiento de ciertos servicios básicos, tales como el suministro de alimentación y el cuidado de niños que asistan voluntariamente al colegio, sobre todo en aquellos sectores socioeconómicos donde el colegio es la única instancia de custodia para la familia.

Todo lo anterior no obsta a que, una vez terminado el periodo de suspensión decretado por la autoridad sanitaria, el establecimiento educacional restablezca la prestación de sus servicios, incluso mediante la recuperación de clases, pues los establecimientos educacionales tienen la obligación de cautelar el normal desarrollo de las clases y demás actividades educativas sistemáticas, para el cumplimiento del plan y programas de estudios.

**¿Qué alternativas concretas serían recomendables de pactar con los establecimientos de educación en virtud de la emergencia sanitaria?**

Los establecimientos educacionales deben adaptarse a las circunstancias actuales, por lo que la flexibilidad es fundamental para adaptar la prestación de los servicios a la nueva realidad del país y así poder dar cumplimiento a los planes y programas de estudio.

Siguiendo algunos lineamientos fijados por la Superintendencia de Educación Superior, dentro de las medidas alternativas concretas para un cumplimiento por equivalencia de los servicios educacionales, destacamos:

- Acceder a una reprogramación académica mediante una modificación de la calendarización por parte del establecimiento, siempre que no signifique una prolongación de estudios que sea superior a lo razonable.
- La posibilidad de suspender o postergar los estudios. Los establecimientos deberán dar todas las facilidades a los estudiantes y apoderados que deseen optar por alguna de estas alternativas.
- Pactar nuevas modalidades de pago, ampliaciones de plazo, repactaciones, entre otras medidas en el ámbito de cobranza, que atiendan a esta situación de excepción.
- El término del contrato educacional de mutuo acuerdo.
- El ofrecimiento de mecanismos de asistencia para aquellos estudiantes y apoderados más vulnerables. Se destacan la entrega de equipos y de internet móvil para participar en las clases remotas; el ofrecimiento de turnos éticos para alumnos en establecimientos primarios y secundarios, entre otros.

**¿Podrían los apoderados invocar el caso fortuito para eximirse parcialmente del pago de sus obligaciones?**



No, pues no se configurarían los requisitos para alegar un caso fortuito por parte de los apoderados que justifique el incumplimiento de su obligación de pagar los servicios educacionales, pues no existiría un escenario absolutamente irresistible que impida a los apoderados cumplir con lo acordado.

Sin embargo, las autoridades en materia de salud y educación han hecho un llamado abierto a todos los establecimientos educacionales, con la finalidad de que éstos otorguen una mayor flexibilidad en los procedimientos de cobranza a apoderados y estudiantes.

Esta situación, sin embargo, puede haber sido expresamente regulada en el contrato de prestación de servicios educacionales y, en dicho caso, a ello deberá atenderse primordialmente.

### **Cuando cese la contingencia, ¿en qué circunstancias sería procedente interponer querrelas infraccionales y demandas civiles contra el establecimiento o reclamos ante la Superintendencia de Educación?**

Los consumidores en materia de educación tienen una serie de derechos especialmente regulados, dentro de los cuáles se puede destacar el derecho a que el contenido y condiciones contractuales difundidas en la publicidad por la Institución de Educación Superior sea veraz y se cumpla íntegramente.

Por ello, es que en caso de que las condiciones educacionales sean modificadas de forma unilateral y arbitraria, esto es, sin que existan motivos suficientes que justifiquen la adopción de la medida, los estudiantes o apoderados podrán estar en condiciones de accionar judicialmente bajo las normas de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tanto para perseguir sanciones infraccionales -las que se traducen en la imposición de multas a beneficio fiscal en contra del establecimiento -como para obtener la indemnización de los perjuicios patrimoniales y morales sufridos, recibiendo una suma de dinero que compense los daños ocasionados.

En caso de que lo discutido sea la calidad de la educación o las condiciones académicas, así como la pérdida de acreditación de un establecimiento, al no ser materias que queden amparadas bajo las normas de protección al consumidor, su conocimiento corresponderá a la Superintendencia de Educación.

**La información contenida en este documento constituye una razonable interpretación legal de la normativa sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en cuanto a incumplimientos derivados de la pandemia por Covid 19 y no se basa en jurisprudencia alguna en la materia. No está concebida como una asesoría legal para ningún caso en particular ni constituye opinión legal, por lo que, en caso de encontrarse en circunstancias similares a las planteadas en este texto, deberá discutirlos en forma específica con su asesor legal.**