Minuta

Derecho A Retracto En Los Contratos De Prestación De Servicios Educacionales

Boletín N° 11.178-03

En la Ley del Consumidor de 2004 se incorporó el derecho a retracto en servicios educacionales, esto constituyó un avance en la protección de los derechos de los consumidores, particularmente en la provisión de un servicio cuya naturaleza corresponde al ejercicio de un derecho social gravitante en el desarrollo de las capacidades y oportunidades de los estudiantes, donde están en juego sus expectativas y las de su grupo familiar.

El derecho a retracto lo incorporamos en el marco de una modificación al Sernac, la Cámara de Diputado aprobó que el derecho se ejercía “dentro de los primeros treinta días corridos contados desde el inicio de la prestación del servicio”. Sin embargo, En segundo trámite constitucional se modificó estableciendo “diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.”.

Esta regla no protege adecuadamente los derechos de los estudiantes y sus familias frente a una decisión tan importante para el desarrollo personal como es la educación en todas sus etapas.

Primero, la norma establece como hito la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades, es claro que esto no aplica a los mas de 526.387 estudiantes que se matriculan en Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica. En segundo lugar ese hito no cubre las matriculas que se efectúan a partir de la segunda quincena de enero e inclusive en marzo y cuarto, ha permitido que algunas Universidades como la Andrés Bello incorporar la cláusula en el contrato, para simular el resguardo del derecho a retracto, pero como el contrato se firma pasado el plazo de 10 días, en los hechos ha caducado, no tiene efecto y por lo tanto se hacen aplicables las otras cláusulas que imponen el pago del arancel completo y la retención de matrícula. Eso es un abuso, es lo que enfrentan los estudiantes y su familia como Camilo Gallardo, quien luego de demandar a la Universidad Andrés Bello pudo ejercer su derecho a retracto.

Estas cláusulas abusivas están presentes en varios contratos de adhesión de universidades, por otra parte el ámbito de aplicación de la norma que garantiza el derecho a retracto prevista en la Ley N° 19.496 posee un alcance acotado dejando fuera a instituciones educacionales de los otros niveles de formación y a las entidades que ofrecer servicios educativos no reconocidos por el Estado.

La educación es un derecho de eso no hay duda, y hay que fortalecerlo, y del mismo modo los derecho de los consumidores son normas tutelares, que establecen derechos irrenunciables y son normas de orden público. Por lo cual no es ajeno aplicar un derecho tutelar para garantizar derechos sociales. No hay excusas para no efectuar un contrato, entregar la información necesaria para disminuir las asimetrías y garantizar el derecho a retracto de los alumnos. Más aún cuando son provistos por instituciones privadas, que tienen fines de lucro y una débil regulación.

La aplicación de la ley del consumidor no es contradictoria con la aplicación de otras normas especiales que puedan regular de manera específica o particular un servicio, puede ser que en el futuro este derecho se regule con otras normativas, pero lo concreto es que hoy 1.396.087 estudiantes están matriculados en instituciones privadas, en los distintos niveles de educativos, y donde se firman contratos de provisión de servicios en los que no se garantizan derechos elementales de los estudiantes y sus familias.

Claro que la educación no es un bien de consumo, por eso mismo no se puede dar el absurdo que las familias tengan derecho a retracto cuando compran un televisor por internet, pero no puedan ejercer este derecho cuando se está decidiendo su futuro.

La moción en discusión modifica el artículo 3 ter de la Ley del Consumidor 19.496 en cuatro ámbitos:

1. Se amplía el derecho a retracto a los servicios educacionales, de formación o enseñanza, tales como educación prebásica, básica, media, institutos de inglés y otros tipos de institutos. Es decir, se extiende el ámbito de aplicación de este derecho a todos los servicios educacionales sin importar la naturaleza jurídica de la institución, el nivel educacional, su extensión o el tipo de programa o servicio que se brinda.
2. No se podrá cobrar por servicios no prestados. Sin embargo, la institución de educación podrá retener no más del 10% del valor de la matrícula por concepto de costos de administración.
3. Se establece un plazo de 10 días desde que se ejerce el retracto para que la institución devuelva el dinero.
4. En caso de que existan futuros cobros, éstos quedaran revocados por el ministerio de la ley al haber ejercido el derecho a retracto.