

---

JURISPRUDENCIA

---

**DERECHO ADMINISTRATIVO**

**Corte Suprema**

**Crisóstomo Baeza, Juan Pablo con UTEM y Celta S.A.**

**4 de enero de 2016**

**Recursos de casación en el fondo**

Santiago, cuatro de enero de dos mil dieciséis.

**Vistos:**

En estos autos ingreso rol N° 24902-14 de esta Corte Suprema, iniciado por demanda en juicio sumario especial sobre protección del interés colectivo de los consumidores, por sentencia de treinta de agosto de dos mil trece dictada por el Primer Juzgado Civil de Santiago, se rechazaron las acciones infraccional y de indemnización de perjuicios ejercidas por el abogado Juan Crisóstomo Baeza en representación de estudiantes de la Universidad Tecnológica Metropolitana, UTEM, a las que adhirió el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, ambas interpuestas contra UTEM y Servicios Educativos CELTA S.A.

Esta sentencia fue apelada por el apoderado de los demandantes y por el Sernac, la que fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago en fallo de veinticuatro de julio de dos mil catorce.

En contra de esta última decisión los demandantes y el Sernac dedujeron sendos recursos de casación en el fondo, los que se ordenó traer en relación por decreto de fs. 5334, mientras que el recurso de casación en la forma interpuesto por los primeros fue declarado inadmisibile en la misma resolución.

**Y considerando:**

**Primero:** Que en el recurso de casación en el fondo impetrado por los demandantes se denuncia la infracción de los artículos 28 letras b) y c), 28 A, 51 y 53 c) de la Ley N° 19.946, y 22 y 1.698 del Código Civil.

En cuanto a la infracción de los artículos 28 letras b) y c), 28 A, 51 y 53 c) de la Ley 19.496, ella se produce porque si bien la ley dispone que para la apreciación de la prueba se aplicarán las reglas de la sana crítica, el propio legislador obliga a los sentenciadores a cumplir con el artículo 170 N° 4 del Código de Procedimiento Civil en cuanto a contener las consideraciones de hecho y de derecho que fundamenten el fallo y, al mismo tiempo, a aplicar las reglas de la sana crítica en la apreciación de todas las pruebas que deban rendirse.

Señala que las consideraciones efectuadas en la sentencia se apartan del mérito de la prueba rendida y además reflejan una injustificable e inexcusable omisión de elementos probatorios que constan materialmente de los antecedentes, pero que sin embargo no han sido ponderados, haciéndose imposible conciliar dicha situación con el rechazo de la demanda en todas sus partes. Precisa que los sentenciadores omitieron el análisis de numerosos documentos, de toda la prueba testimonial y del mérito (o demérito) de la prueba confesional y de los antecedentes materia de la exhibición solicitada por la actora, limitándose exclusivamente a tener como elementos de convicción a los 4 dípticos o folletos que rolan a fojas 2.647 a 2.650. Agrega que se habría acogido la demanda si se hubiesen considerado dichos folletos y el resto de la prueba, conjunto de elementos de los cuales debió extraer una convicción de acuerdo a las reglas de la experiencia, de la lógica y del razonamiento jurídico. Refiere que los reproches que el fallo efectúa a los actores (pretendiéndolos en los hechos responsables de haber sido engañados por las demandadas), pugna con la circunstancia que se está en presencia de jóvenes, la mayoría de ellos provenientes de hogares de escasos recursos, para quienes su posibilidad de ingresar a una universidad constituye un anhelo imperioso, sobre todo si se trata de una universidad estatal. Además, debió considerarse también que precisamente dichos jóvenes

obviamente “*estaban imposibilitados de discernir apropiadamente y evitar la influencia decisiva de las campañas publicitarias que les ofrecían un campo profesional y laboral promisorio, puesto que para ellos aparecía como absolutamente lógico y confiable que la universidad a la cual estaban ‘postulando’ y que los recibía en su seno, aparecía también, a través de sus abundantes y lujosos folletos, incluyendo logos institucionales que representaban a organismos públicos relevantes y que además estaban supuestamente dentro de su futura esfera profesional. Carabineros, Investigaciones, Ministerio Público, Defensoría Penal Pública, etc.-*”

Acorde con lo anterior, sostiene el recurso, aparece de toda evidencia que contrariamente a la interpretación o análisis que se efectúa en la sentencia, en la especie resulta claro que existió una publicidad engañosa, que sutil y sibilinamente constituyó un “enganche” o “anzuelo” suficiente y apropiado para atraer a los estudiantes a una carrera profesional que no cumplía con la idoneidad necesaria respecto de los fines que se pretendía satisfacer con ella, induciéndose a error y confusión y sobredimensionando las características destacadas por el anunciante.

En relación a los artículos 22 y 1.698 del Código Civil, manifiesta que la vulneración de la primera norma mencionada se produce en la medida que los sentenciadores han descontextualizado la situación objeto de la litis, ya que las normas contempladas en la Ley N° 19.496 se encuentran dentro de un ámbito protector, estableciendo con carácter prioritario dicha protección en favor de los derechos de los consumidores, lo que queda reflejado en la historia fidedigna de la ley. Respecto del segundo precepto, los sentenciadores han invertido el “orden de la prueba”, puesto que atendida la normativa legal que rige esta litis no corresponde a los actores (consumidores) probar la existencia de la publicidad engañosa, sino que, por el contrario, es el prestador del servicio el que tiene la obligación de entregar una información (publicidad) veraz y oportuna, precisamente porque el legislador ha considerado adecuadamente que existe una asimetría entre la situación del consumidor (en la especie un muchacho) cuyo anhelo es estudiar una carrera universitaria ojalá con respaldo institucional de organismos públicos y una universidad cuyas actuaciones se han salido del marco meramente educacional que

constituye su cometido, adoptando una actitud destinada a aumentar en términos exponenciales el ingreso a carreras, valiéndose de una sociedad anónima con fines de lucro y en relación a una carrera respecto de la cual no existía realmente ningún estudio que reflejara ni remotamente un futuro profesional y laboral real y efectivo.

Luego de explicar la forma en que las infracciones denunciadas influyen sustancialmente en lo dispositivo del fallo impugnado pide se invalide éste y se dicte el de reemplazo donde se establezca que se acoge la demanda en la forma solicitada en ella, con costas de la causa y del recurso, o como esta Corte Suprema estime ajustado a Derecho.

**Segundo:** Que en el arbitrio de casación en el fondo interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor, se acusan como infringidos los siguientes artículos 28 letras b) y c), y 51 inciso 2° de la Ley N° 19.496.

Explica el recurso que los sentenciadores han fallado en oposición al texto del citado artículo 28 en sus literales b) y c), por cuanto, según los medios de prueba que fueron legalmente acompañados a la causa se verificaron cada uno de los presupuestos legales para la configuración de las infracciones consagradas por la norma en comento, por lo que correspondía que se diera aplicación a la misma sancionando a las demandadas, por emitir publicidad que indujo a error o engaño a los miles de consumidores que contrataron los servicios educacionales ofrecidos.

Expresa que las demandadas por medio de sus diversos soportes publicitarios, ofrecieron a los consumidores la posibilidad de desempeñarse laboralmente en una serie de instituciones públicas y de orden y seguridad pública, con especial énfasis en aquellas creadas en el contexto de la Reforma Procesal Penal. En lo que respecta a las carreras de criminalística, las demandadas emitieron abundante publicidad referida a una característica relevante del servicio, ligada a la idoneidad del mismo para satisfacer la necesidad de los consumidores de contar con una profesión que pudieran desempeñar laboralmente una vez titulados.

Ante este escenario, resulta del todo lógico entender que los consumidores, basados en la información que les proporcionaron las

demandadas, se formaran la creencia equivocada de que efectivamente podrían desempeñarse laboralmente en cada una de las instituciones expresamente mencionadas en la publicidad. Por tanto, al haberse demostrado con posterioridad que dichas aseveraciones no eran efectivas, se concluye que las promesas publicitarias efectivamente tenían la capacidad de inducir a error o engaño a los consumidores, hipótesis infraccional sancionada por el citado artículo 28.

Señala también que se encuentran igualmente allegados en autos, los medios probatorios que acreditan la falsedad de las promesas publicitarias efectuadas por las demandadas, los cuales fueron reconocidos y descritos en el fallo, documentos de los cuales se desprende que los profesionales egresados de las carreras impartidas por las demandadas, no tienen la posibilidad de desempeñarse, en tal condición, en las instituciones públicas que fueron aludidas y mencionadas expresamente en los distintos soportes publicitarios por medio de los cuales se anunciaron las carreras en cuestión.

En cuanto a la infracción al artículo 51, inciso 2º, de la Ley N° 19.496, indica que los sentenciadores se alejaron de las razones lógicas, técnicas y de la experiencia, las cuales correctamente aplicadas, los debían conducir inevitablemente a la conclusión de que en el caso ad-litem se verificaron las hipótesis infraccionales que fundaron la demanda colectiva. Afirma que en la presente causa existió una ponderación aislada de cada uno de los medios de prueba, ya que el análisis se centró casi exclusivamente en uno de los medios de prueba -dípticos-, obviándose otros antecedentes, que según la propia descripción que el fallo hace de los mismos, influían sustancialmente en la configuración de los presupuestos de hecho de las normas denunciadas como infringidas. En la presente causa se desatendió el que los distintos medios de prueba, no solo se bastaban a sí mismos para acreditar la infracción, sino que, además, analizados todos de manera coherente y lógica, reafirmaban la procedencia de las acciones deducidas en autos.

Añade que el fallo prescindió del análisis de importantes documentos, en especial, aquellos que contenían un ofrecimiento expreso y literal de campo ocupacional en las instituciones públicas que posteriormente descartaron

dicha posibilidad. Lo anterior, lleva a que en definitiva la decisión adoptada por el tribunal contraría no sólo el mérito del proceso, sino que además las normas que regulan la prueba conforme a la sana crítica.

Después de exponer la forma en que los errores denunciados influyen sustancialmente en lo dispositivo del fallo, pide se anule éste y se dicte la sentencia de reemplazo que corresponda con arreglo a la ley.

**Tercero:** Que las infracciones cuya denuncia dio origen a estos autos corresponden a aquellas prescritas en los artículos 28 letras b) y c) y 28 A de la Ley N° 19.496.

El artículo 28 de la Ley N° 19.496 dispone que comete infracción a las disposiciones de esa ley *“el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante; c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial”*. El artículo 28-A, por su parte, señala que *“Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.”*

La primera infracción a dichos preceptos, artículo 28 letra b), se concretaría según la demandante, en la actividad publicitaria que habría desplegado CELTA S.A. promoviendo una carrera no idónea para el servicio público chileno, existiendo propaganda inductiva a error o engañosa, que tiende concretamente a reforzar la idea del desempeño en instituciones públicas, vertida en material gráfico difundido por la prestadora de servicios, que se habría distribuido en forma gratuita, periódica y sistemáticamente al alumnado, masificando el concepto de solidez en la futura incorporación laboral. Estas publicaciones crean una barrera artificial dirigida a impedir el correcto ejercicio del derecho al consumo informado. En otros términos – señala el demandante- la aparición de altos funcionarios de Investigaciones

de Chile, jueces de la República, oficiales de Gendarmería, entre otros, en actividades académicas –tales como almuerzos, conmemoraciones institucionales, gremiales, conciertos de música y entrevistas coloquiales– con títulos en destacado, constituyeron una clara descontextualización del mensaje fotográfico.

La segunda infracción en relación a la letra c) del artículo 28, se cometería por omitir las demandadas la posibilidad de acceder a la categoría ocupacional de perito criminalístico, que requiere una cantidad de semestres lectivos, con horas determinadas, en contravención a las que efectivamente se permitieron cursar. En efecto, en el proceso educacional, sólo se han entregado 10 horas de laboratorio, y la malla curricular se encuentra reducida a sólo dos módulos en el primer semestre, módulos que en ningún caso coinciden con un semestre normal. La oferta educacional, comprende necesariamente exponer que para optar al cargo de perito, por ejemplo en el caso de Investigaciones de Chile, deben cursarse a lo menos 10 semestres, conforme el artículo 18 letra d) del D.F.L. N°1 del año 1980 del Ministerio de Defensa Nacional.

Por su lado, la infracción a lo dispuesto en el artículo 28-A de la Ley N° 19.946 se sostiene en que los demandantes jamás habrían sido informados de los vínculos contractuales que la UTEM mantenía con entes privados, en términos de confundir la persona del prestador de servicios y el prestigio o presencia en el campo educacional que resulta determinante. Expresa que dicha norma busca evitar que el prestador de servicios determinado se apropie del prestigio de otro, que provoca en los consumidores un grado mayor de confianza, y por ende, un error sustancial, lo que resulta esencial debido a que al momento de incorporarse al proceso educativo, todos los querellantes contrataron convencidos de que la institución que los estaba formando era UTEM, persona jurídica de Derecho Público y no la sociedad anónima CELTA, ente de Derecho Privado y con fines de lucro. Agrega, que en la celebración del contrato de educación, participaban directamente el estudiante, CELTA S.A. y UTEM, sin estipularse la categoría contractual de una y otra, privando al consumidor de la información comercial que por derecho debió entregarse.

**Cuarto:** Que la sentencia de primer grado, confirmada en todas sus partes en alzada, en su considerando 38° fijó como hechos no controvertidos, los siguientes:

*“a) Que desde el año 2003, la UTEM impartió la carrera de LICENCIATURA EN CIENCIAS CRIMINALÍSTICAS, la que con posterioridad, aproximadamente en el año 2006, fue dividida en dos áreas, manteniendo la primera para obtener el título de Cientista Criminalístico, y creando la carrera de TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR EN CIENCIAS CRIMINALÍSTICAS, con mención en: perito en documentología, en balística, en papiloscopía y en tránsito y accidentología Vial, hasta el año 2007.”*

*“b) Que los demandantes, en sus respectivos casos, se matricularon y comenzaron a recibir servicios educacionales de parte de la UTEM, entre el año 2003 y enero del año 2007, en las áreas de Licenciatura en Ciencias Criminalísticas y Técnico de Nivel Superior en Ciencias Criminalísticas, según cada caso particular.”*

Además, la sentencia declara lo siguiente:

En el razonamiento 50° se señala que “consta que con fecha 21 de julio de 2003 y 9 de enero de 2004 UTEM y CELTA S.A., suscribieron convenios para impartir en colaboración, en regiones y Región Metropolitana, las carreras de Técnico de Nivel Superior en Criminalística en sus especialidades de Perito en Papiloscopía, en Tránsito y Accidentología Vial, en Balística y en Documentología y la de Licenciatura en Ciencias Criminalísticas, aprobadas por Resoluciones N°s. 2183 y 3833, ambas del año 2002 y estimando que ambos convenios eran en su mayor parte similares, acordaron refundirlos en este único texto, a partir del año 2005, comprometiéndose la UTEM a continuar impartiendo con la colaboración de CELTA S.A., en la región metropolitana y en regiones, las carreras ya singularizadas, para lo cual CELTA S.A. declaró tener en su poder los planes y programas respectivos, los que podían ser utilizados y modificados de acuerdo a la normativa vigente en la Universidad, obligándose a no utilizarlos para fines distintos de los considerados en este convenio; dejando expresamente establecido que la tuición

*y responsabilidad académica sobre las carreras aludidas, recaería exclusivamente en la Universidad, en razón de lo cual, la programación académica sería confeccionada por la Universidad y remitida a CELTA S.A. en su oportunidad. Asimismo, las evaluaciones académicas debían ceñirse estrictamente a las normas de la Universidad... La vigencia del contrato se convino por el plazo de diez años, a partir del año 2003, renovable solo en forma expresa por las partes y por períodos iguales y sucesivos, mediante carta certificada en que conste tal decisión”.*

En su razonamiento 51°, respecto de tales hechos, expresa que “*resulta claro y evidente que ambas demandadas asumieron la responsabilidad de promover, en conjunto, las carreras de marras, asumiendo CELTA S.A. obligaciones que van más allá de la simple administración y gestión de las carreras”.*

Ahora respecto de las específicas infracciones objeto de la denuncia, en el considerando 59° de la sentencia se refiere respecto de la primera, esto es la contenida en la letra b) del artículo 28 de la Ley N° 19.496, por el que concluye que cabe desestimar el argumento relativo a las participación de Jueces de la República y de altos funcionarios de las instituciones o entes públicos señalados, en reuniones efectuadas por la UTEM, “*por no haberse rendido prueba alguna tendiente a acreditar, tanto la efectividad de los meeting o reuniones, como el contexto o contenidos de ellas, en términos tales de inducir a los actores a engaño; no habiéndose acreditado, además, la época y circunstancias en que ellas pudieren haberse llevado a efecto”.*

En el basamento 60°, en cuanto al argumento hecho consistir en la inserción, en el material gráfico difundido por CELTA S.A. con el objeto de promover la carrera de marras, de los logos o distintivos de cuatro instituciones públicas, se indica que tal hecho no fue controvertido de contrario y de ello atestiguan los cuatro dípticos agregados, con lo que quedó legalmente acreditado que los logos publicitados en dicho material gráfico corresponden a las siguientes instituciones: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Servicio Médico Legal, Asociación de Oficiales Penitenciarios y Decimosegunda Compañía de Bomberos de Santiago. Expone el fallo

que con ello quedó desvirtuado que en dichos folletos se haya incluido el símbolo del Ministerio Público, lo que hizo innecesario pronunciarse respecto del acceso laboral a dicho ente.

Luego de asentar el contenido de dichos dípticos en los considerandos 61°, en el motivo siguiente -62°- concluye que, considerando el contexto, ubicación y demás elementos de dichos documentos, la mera inserción de los logos o insignias de las instituciones públicas publicitadas en los mentados dípticos, no es suficiente para considerar y calificar a dicha publicidad como “falsa” o “engañosa”, y por ende, que ella haya inducido a error a los actores en cuanto a su futuro laboral-profesional; por cuanto tales logos, si bien fueron incorporados en la página principal del material gráfico y pudo haber atraído y cautivado de mejor forma el interés de los actores, constituyéndose en un elemento de “enganche” o “anzuelo”, para atraerlos a inscribirse en la carrera promocionada; tal interpretación del significado o sentido de tales logos puede entenderse sólo tras una simple o rápida mirada de dicho material gráfico, quedando ella, sin embargo, descartada si el examen ad-visus, se hace con responsabilidad, mesura y prolijidad; cuestiones que necesariamente debieron observar los actores, si se considera que estaban eligiendo su futuro laboral.

Agrega en el considerando 63° que, efectuando tal análisis, y como debieron haberlo hecho los actores, estando dicho logos incorporados junto a un título que reza en forma textual “Convenios Institucionales”, el estudiantado debió interiorizarse en qué consistían dichos convenios y, de acuerdo con los documentos aparejados al proceso por la parte demandada UTEM, los convenios celebrados entre ésta y Carabineros de Chile, Asociación Nacional de Funcionarios Penitenciarios, Círculo de amigos de Carabineros de Chile y la 12a. Compañía de Bomberos de Santiago, consta que éstos estaban dirigidos a otorgar rebajas arancelarias, becas y facilidad de pago a sus funcionarios y a los hijos o cónyuges de éstos, para acceder a la carrera sub-lite, comprometiéndose las instituciones a facilitar el cumplimiento de la práctica profesional en sus instalaciones; no pudiendo, en consecuencia, inferirse ni interpretarse de lo anterior que el logo fue incorporado con la intención dada por los actores, cual es, de garantizarle al estudiantado su inserción y futuro profesional en las instituciones señaladas.

Continúa razonando que la conclusión anterior resulta más evidente, si se considera que entre los logos incorporados en el material gráfico de marras, y en el cual los actores construyen su argumento o fundamento para sustentar su acción infraccional, se incorporan los logos del Cuerpo de Bomberos de Santiago y el de la Asociación de Oficiales Penitenciarios, no habiendo los actores explicitado respecto de ellos, cuál sería la función que como licenciados en ciencias criminalísticas desempeñarían en ambas instituciones, esto es, de qué forma en el Cuerpo de Bomberos y como funcionario de Gendarmería, se requerirían tales conocimientos; situación que no se logra establecer si tiene en cuenta que la primera institución tiene una función eminentemente de carácter social, de ayuda, cual es el socorro para el caso de incendios o accidentes; en tanto que la función de Oficiales Penitenciarios asociados a Gendarmería de Chile, dice relación primordialmente con el control de los reos o imputados en los centros de detención y su traslado a otros centros; todo lo cual impide configurar de qué forma se les habría garantizado, a través de la incorporación de los logos de ambas instituciones, su inserción o incorporación laboral a ambas instituciones, como licenciados o técnicos en las carreras de ciencias criminalísticas, enfocadas a la investigación de los hechos constitutivos de delitos penales.

En el motivo 64° expresa también que en el resto del contenido del mensaje publicitario de los mentados dípticos, concretamente, el que aparece o se incorpora en sus caras interiores, nada se dice ni sugiere sobre la incorporación del estudiantado a las instituciones públicas aludidas por éstos; toda vez que en dichas hojas interiores se hace sólo una reseña de la reforma procesal penal y de la creación del Ministerio Público para la investigación de los hechos constitutivos de delito junto con las Policías y otros organismos auxiliares; no pudiendo calificarse tal reseña como inductiva al engaño, por cuanto ésta sólo consigna datos ciertos conducentes a señalar los intervinientes en el nuevo proceso oral.

Que en lo atinente a la segunda infracción denunciada, al artículo 28 letra c) de la Ley N° 19.496, en el razonamiento 67° se expresa que no es obligación del plantel universitario informar a sus alumnos respecto de los requisitos que puedan exigir, para acceder a un cargo como licenciado de criminalística, tanto la institución policial aludida

como cualquier otra empresa o institución; pues tal información es del exclusivo resorte del referido ente público o privado, y ello habrá de hacerlo de acuerdo a las necesidades de la misma y a las exigencias imperantes en el mercado; cuestión respecto de las cuales ninguna obligación le cabe o compete a la universidad que impartió la carrera, en la especie, a la UTEM. Y en lo referido a la imposibilidad de acceso a la categoría de perito criminalístico, en el motivo 66° se explica que con ello se cuestiona más bien la calidad de la educación, o en su defecto, se controvierte el cumplimiento de la obligación asumida por la demandada en virtud del contrato de prestación de servicios educacionales pertinente; cuestiones ambas que, conforme lo previsto en el inciso segundo de la letra d) del artículo 2° de la ley en estudio, no pueden ser materia de la acción contravencional deducida en autos, atendido el objeto específico establecido por el legislador al consagrar dicha acción especial; debiendo, en consecuencia, tales asuntos ser discutidos en un procedimiento diverso y, concretamente, en un juicio declarativo de lato conocimiento; a lo que cabe agregar, a mayor abundamiento, que la parte demandante no rindió prueba de ninguna índole, tendiente a acreditar los hechos aludidos, peso de la prueba que a dicha parte incumbía de acuerdo con la regla del onus probandi, omitiendo, además los testigos presentados por la actora toda declaración al respecto.

Finalmente, en lo referido a la tercera y última infracción denunciada del artículo 28 A, en el considerando 70° del fallo se expresa que si bien resulta atendible el reproche que los actores le hacen a la UTEM, por haber entregado a un tercero, CELTA S.A., la responsabilidad y conducción de la parte académica y haberse reservado sólo la supervisión de la calidad académica, tal cuestión, sin embargo, no puede ser considerada como constitutiva de la infracción denunciada, porque lo que ella sanciona es la publicidad desplegada por el prestador del bien o servicio que induce a confusión a los consumidores respecto de alguno de los elementos mencionados por el artículo 28 A, pero sólo si ello lo es en relación a su “competidor”; o sea, el error o engaño al consumidor debe causarle confusión o distorsión de la verdadera identidad de la empresa con la que contrata, o respeto de las actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos, en términos tales que tienda a hacerle creer que está contratando con el “competidor”, y no con quien el consumidor

está realmente contratando; presupuesto este último que no se da en la especie, por cuanto CELTA S.A. no ha sido reconocida ni autorizada por el Ministerio de Educación para impartir educación en ninguna de las áreas, y menos a nivel superior, por lo que no puede ésta ser calificada entonces como competidor de la UTEM.

**Quinto:** Que el establecimiento de los hechos y circunstancias antes reseñados fueron controvertidos por ambos recursos, acusándose en ellos la infracción del artículo 51 de la Ley N° 19.496, en cuanto prescribe la apreciación de la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, cuestionamiento que, por ende, será examinado conjuntamente.

Que como ha explicado antes esta Corte (SCS Rol N° 21.304-2014 de 5 de mayo de 2015) con el sistema de valoración probatoria denominado de sana crítica se ha impuesto a los jueces la obligación de observar los parámetros que imponen las reglas de la lógica, las máximas de la experiencia y el conocimiento científico afianzado, en lo que se refiere al modo de apreciar las probanzas y a la obtención de las subsecuentes conclusiones.

Las reglas de la lógica están compuestas, en síntesis, por la regla de la identidad, mediante la cual se asegura que una cosa sólo puede ser lo que es y no otra; la regla de la (no) contradicción, por la que se entiende que una cosa no puede entenderse en dos dimensiones, como ser falsa o verdadera, al mismo tiempo; la regla del tercero excluido, la cual establece que entre dos proposiciones en la cual una afirma y otra niega, una de ellas debe ser verdadera; y, la regla de la razón suficiente, por la cual cualquier afirmación o proposición que acredite la existencia o no de un hecho debe estar fundamentada en una razón que la acredite suficientemente.

La segunda regla, conocida como máximas de la experiencia, se refiere a un criterio objetivo, interpersonal o social que es patrimonio del grupo social, de la psicología, de la física y de otras ciencias experimentales.

Finalmente, la tercera regla obedece al denominado conocimiento científico afianzado. Esta hace alusión a saberes técnicos, que han sido

respaldados por el mundo científico. Por su propia naturaleza, este conocimiento también goza del mismo carácter objetivo que las reglas de la lógica.

**Sexto:** Que, ahora bien, dado que la sana crítica se compone de un conjunto restringido, o al menos no ilimitado de reglas de apreciación de la prueba -aunque sí volubles en el tiempo, como lo son los conocimientos científicamente afianzados y las máximas de la experiencia-, los recursos que se afinquen en la infracción de las normas que consagran la sana crítica como sistema de valoración, para tener éxito, necesariamente deben precisar: a) qué específica regla o reglas de la lógica, de la experiencia o del conocimiento científico fueron transgredidas o desatendidas, b) cómo se produjo esa infracción en relación a un o unos determinados elementos probatorios legalmente incorporados al juicio y, c) la manera en que la regla de la sana crítica vulnerada, correctamente aplicada, perentoriamente debió llevar al sentenciador a dar por cierto el hecho o circunstancia que interesa al recurrente, establecido el cual, no puede sino accederse a su pretensión, todo ello en cumplimiento de lo mandado en el artículo 772 N<sup>o</sup>s. 1 y 2 del Código de Procedimiento Civil, que requiere que el escrito en que se deduzca el recurso de casación en el fondo exprese en qué consiste el o los errores de derecho de que adolece la sentencia recurrida y de qué modo ese o esos errores de derecho influyen sustancialmente en lo dispositivo del fallo

Tales exigencias resultan insoslayables e inexcusables, pues de lo contrario, una denuncia genérica de apartamiento o desatención a “*las reglas de la experiencia, de la lógica y del razonamiento jurídico*”, “*reglas de la sana crítica, la lógica, de la experiencia y de alcance jurídico*”, “*mínimas reglas de la lógica y la experiencia*” (como lo hace el recurso de los demandantes) o a “*las razones lógicas, técnicas y de la experiencia*”, “*máximas de la lógica, la experiencia, la técnica y la ciencia*” o “*las más elementales reglas de la lógica*” (como lo plantea el arbitrio del Sernac) pasaría por alto que los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, constituyen sólo acotados límites al ejercicio de la libertad de apreciación entregada a los jueces, razón por la que mientras ellos no sean sobrepasados, impera dicha libertad, sin perjuicio del deber de

motivar y razonar sus conclusiones. En otras palabras, no basta, como lo parecen creer ambos recurrentes, con afirmar que la valoración del material probatorio que realiza la sentencia contradice las reglas de la sana crítica, pues de aceptarse ello, importaría que esta Corte debería abocarse a una revisión general y total de lo discernido por los recurridos en tal labor de valoración con el objeto de dilucidar si alguna regla de la sana crítica -que el recurso no precisa- ha sido quebrantada, transformando de ese modo a este arbitrio estricto y excepcional de casación, en un recurso de apelación y a esta Corte en un tribunal de instancia.

**Séptimo:** Que, despejado lo anterior, en esta parte ambos recursos están lejos de cumplir con los extremos antes anotados.

En efecto, los recursos más bien cuestionan un aspecto que, si bien se engarza con la sana crítica, no constituye una regla de la misma, pues aun cuando es cierto que toda la prueba rendida en el juicio debe ser valorada conforme a las reglas de la sana crítica y dicha valoración, cualquiera sea el resultado al que conduzca, debe expresarse o reflejarse en la motivación del fallo, la falta de ésta no constituye una transgresión a una regla de la sana crítica, sino únicamente un defecto de fundamentación y, por ende, un defecto de forma y no de fondo.

Es así como en el recurso intentado por los demandantes se acusa como quebrantado el artículo 53 de la Ley N° 19.496 en relación al ordinal cuarto del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil -norma a la que se remite aquélla-, esto es, por no contener las consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la sentencia, mientras que el arbitrio interpuesto por el Sernac refiere que el fallo impugnado omite ponderar todos los elementos probatorios incorporados, ambas alegaciones con las que se denuncian defectos formales y no sustantivos de la sentencia, los cuales están comprendidos en la causal quinta del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, causal que, por disposición del inciso segundo del aludido artículo 768, en relación al inciso segundo del artículo 766 del mismo código, resulta improcedente en la especie, tal como justamente lo dijo esta Corte en este mismo proceso en la resolución de fs. 5334 de 18 de marzo de 2015, al desestimar el recurso de casación en la forma interpuesto por la parte demandante

(v.t. SCS Rol N° 23.092-14 de 9 de noviembre de 2015). Todavía más, esa misma parte -la demandante- reconoce expresamente en su libelo -específicamente a fs. 5274- que el fundamento de la infracción a los artículos 28 letras b) y c), 28 A, 51 y 53 c) de la Ley N° 19.496, es el mismo que sostuvo ese recurso de casación en la forma declarado improcedente por esta Corte.

De esa manera, el carácter estricto y extraordinario del recurso de casación en el fondo, impide aceptar que frente a la improcedencia legalmente establecida de la referida causal adjetiva, los recurrentes puedan discrecionalmente plantear tal defecto como uno de naturaleza sustantiva, eludiendo de esa forma la clara prohibición legal al respecto.

**Octavo:** Que, como regla reguladora de la prueba, únicamente el recurso ejercido por los demandantes señala como vulnerado también el artículo 1698 del Código Civil, ya que *“no corresponde a los actores (consumidores) probar la existencia de la publicidad engañosa”*.

Que lo postulado por los demandantes en su arbitrio no puede ser compartido.

En efecto, y primero en lo que interesa a la acción ejercida para la sanción contravencional de las demandadas, aceptar que la carga formal de la prueba en esta específica materia recaiga en el prestador denunciado, conllevaría que la mera denuncia de publicidad engañosa impondría sobre éste la obligación de acreditar que no incurrió en tal actividad ilícita o, en otros términos, de desacreditar los hechos fundantes de la denuncia, liberando a su vez de todo esfuerzo en el orden probatorio al denunciante. En consecuencia -siguiendo el razonamiento del recurrente-, el incumplimiento de la supuesta obligación del prestador de los servicios de “desacreditar” los hechos denunciados -aun cuando ninguna prueba para sostenerlos sea rendida por el denunciante- acarrearía su condena si los hechos descritos en la demanda se subsumen en alguna de las conductas tipificadas en el artículo 28 de la Ley N° 19.496.

Tal postulado pasa por alto que las materias del orden sancionatorio contravencional se rigen por principios que tienen su origen en el Derecho

Penal, lo que se justifica en cuanto se trata de una manifestación del *ius puniendi* general, que es el ejercicio del poder de sancionar por parte del Estado, y este *ius puniendi* único justifica, entonces, la extrapolación de los principios que rigen en materia penal (v. SCS Rol N° 24.563-14 de 6 de julio de 2015 en lo relativo a infracciones a la Ley General de Pesca y Acuicultura), principios entre los cuales se encuentra la presunción de inocencia y “de no culpabilidad”, lo que conlleva el deber procesal del denunciante de demostrar la culpabilidad con eficacia tal que logre quebrantar el estado de inocencia que frente a la imputación de un ilícito asiste al proveedor denunciado, sin perjuicio de su derecho de aportar la prueba que estime pertinente en aval de su teoría, pero su indiferencia en ese sentido no le puede acarrear ningún perjuicio (v. SSCS Rol N° 16.694-14 de 30 de marzo de 2015 y Roles N°10.753-13, N° 1805-14 y N° 7217-14, todas de 13 de octubre de 2014, en relación al procedimiento para imposición de multas contemplado en el Código Tributario). Así las cosas, la presunción de inocencia debe ser desvirtuada por el tercero que realiza la imputación, en este caso los denunciantes y el Sernac, acreditando que los prestadores sindicados, a sabiendas o debiendo saberlo, emitieron un mensaje publicitario que induce a error o engaño a los consumidores sobre algunos de los aspectos enunciados en el artículo 28.

Ratifica este aserto el que la Ley N° 19.496 no contiene disposición especial alguna que haga recaer en el prestador o proveedor el peso de desvirtuar los hechos que fundan la denuncia en su contra, teniendo como consecuencia, de no cumplir dicha carga, el efecto legal de tenerlos por cierto, a diferencia, por ejemplo, del artículo 125 N° 1 de la Ley N° 18.892 Ley General de Pesca y Acuicultura que dispone “*La denuncia así formulada, constituirá presunción de haberse cometido la infracción*”, o del artículo 15 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgado de Policía Local que prescribe que “*La sola denuncia por comercio clandestino en la vía pública, formulada por el personal de Carabineros, constituirá presunción de haberse cometido la infracción*”. De esa manera, la falta de disposición expresa en contrario, confirma la vigencia de los principios generales ya aludidos en esta materia contravencional.

**Noveno:** Que aún examinando la infracción alegada al artículo 1698 del Código Civil, pero ahora específicamente en lo que concierne a la

acción de indemnización, como cuestión preliminar, cabe destacar que en la demanda (específicamente a fs. 242) se afirma que la fuente de la obligación de indemnizar los perjuicios es la propia ley, que atribuye al hecho infraccional el carácter de generador de obligaciones, precisando que es la comisión de la infracción de publicidad engañosa la que genera la obligación de indemnizar los perjuicios. Concordantemente con lo planteado por los propios demandantes, en el motivo 72° del fallo del a quo se desestima la pretensión indemnizatoria precisamente *“por no haberse acreditado el presupuesto fáctico fundamental requerido para su procedencia, y en el cual subyace dicha demanda, cual es, la efectividad de la conducta infractora reprochada a las demandadas”*, aludiendo además que conforme al principio de accesoriedad que la acción indemnizatoria reviste respecto de la acción contravencional, aquella habrá de seguir la misma suerte o destino que esta última, razonamientos que el recurso de los demandantes no denuncia como equivocados o erróneos.

Aclarado lo anterior, y en concordancia con ello, cabe apuntar que el artículo 50 inciso final de la Ley N° 19.496 dispone que *“Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, en conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título [Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores], será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados”*, con lo cual, al exigirse expresamente la calidad de *“infractor”* al proveedor, el legislador está afirmando que no existe indemnización de daños sin infracción. De ese modo, una vez asentada esta última, nacerá la acción de los consumidores a obtener reparación -sin perjuicio de la carga de éstos de acreditar el daño y vínculo causal impuesto en el citado artículo 50-, contexto en el cual entonces la norma del artículo 1698 del Código Civil ni siquiera tiene aplicación o relevancia.

En el mismo orden de ideas, el artículo 50, inciso 2°, de la Ley N° 19.496 prescribe que *“El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar ... a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”* y, dado que en esta causa los demandantes hacen consistir el incumplimiento de las normas de la Ley

Nº 19.496 en la comisión de las conductas tipificadas como infracciones administrativas en los artículos 28 letras b) y c) y 28 A -esto es, como un incumplimiento del deber de abstenerse de cometer dichos ilícitos-, al no acreditarse estas infracciones tampoco puede darse por demostrado el incumplimiento de la Ley Nº 19.496, de lo que deviene, como ya se dijo, en insustancial analizar lo relativo a la carga de la prueba en el orden indemnizatorio o reparatorio.

**Décimo:** Que, para el solo efecto de agotar el análisis, incluso de aceptarse que la carga de la prueba únicamente en relación a los hechos que fundamentan la obligación de indemnizar el daño causado por el proveedor a los consumidores al incumplir aquél su deber de entregar una información oportuna y veraz establecido en el artículo 3 letra b), está gobernada por la norma del artículo 1698 del Código Civil, tal supuesta infracción carecería de influencia sustancial en lo dispositivo del fallo en estudio, porque del inciso final del artículo 50 de la Ley Nº 19.496 se colige con claridad meridiana, que la carga de la prueba recaída sobre el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados, reside siempre en los demandantes y, al no haberse tenido por cierto dicho daño en la especie, el supuesto error en comento carece de relevancia para alterar lo decidido en las instancias.

**Undécimo:** Que, todo lo dicho, es sin perjuicio de que, como se deja constancia en el basamento 41º del fallo de primer grado, la difusión de las carreras de criminalística “*mediante folletos publicitarios y/ o medios periodísticos, que contenían los logos de diversos entes públicos*”, es una cuestión no controvertida en el proceso, es decir, las demandadas no han negado la existencia de esos trípticos, afiches y demás elementos publicitarios, ni siquiera el contenido de éstos -si se atiende “literalmente” al texto impreso-, sino que la controversia radica en discernir si la información contenida en ese material, por el estilo de su redacción y su estructura gráfica, induce o no a error o engaño a los consumidores sobre ciertas características o propiedades que se ligan a las carreras de criminalística, cuestión que en último término queda entregada a la ponderación razonada del Tribunal de fondo, lo que se hizo sobre la base de hechos no discutidos en gran parte, por lo que el cuestionamiento planteado por la demandante sobre la carga de la

prueba, en este aspecto -existencia de material gráfico y su contenido- parece igualmente insustancial.

No está demás tampoco consignar que, como se lee en los basamentos 31° y 32° del fallo de primer grado, las demandadas UTEM y CELTA S.A. rindieron abundante prueba a favor de sus descargos, alguna de ésta expresamente fundante de las conclusiones absolutorias de la sentenciadora, por ejemplo, los convenios suscritos por UTEM y las instituciones en que supuestamente se aseguraba inserción laboral recogidos en el basamento 63° del fallo de primer grado, de los que se vale dicho pronunciamiento para demostrar que la finalidad o propósito de dichos convenios ninguna relación tenía con lo planteado por los demandantes.

Finalmente, lo planteado por el recurrente que representa a los demandantes, no se condice con la profusa actividad probatoria que desarrolló esa parte tendiente a acreditar los presupuestos fácticos de las infracciones contenidas en su denuncia -individualizándose sus medios probatorios en los considerandos 27°, 28°, 29° del fallo de primer grado- ni con el reclamo sobre la falta de ponderación de dichas probanzas, alegación esta última que resulta incompatible con aquella por la cual se alega la innecesariedad de rendir prueba para el éxito de su acción.

**Duodécimo:** Que como consecuencia de lo que se viene razonando y como no se ha podido demostrar la aplicación errónea de la ley atingente a la causal de infracción a las leyes reguladoras de la prueba, los hechos establecidos en la sentencia resultan inamovibles, los cuales no recogen los que fundan la demanda que da origen a estos autos expuestos arriba en el motivo 3° y, de ese modo, los hechos que sí fueron sentados en el fallo no pueden calificarse como alguna de las hipótesis de publicidad engañosa previstas en las letras b) y c) del artículo 28 de la Ley N° 19.496, cuestión que ni siquiera ha sido propugnada por los recurrentes, quienes precisamente por ello buscaron modificarlos alegando vulneración de las reglas de la sana crítica.

En razón de esto es que tampoco se vulneran las letras b) y c) del artículo 28 de la Ley N° 19.496 por falta de aplicación, como se denuncia en ambos recursos.

**Décimo tercero:** Que, finalmente, en el recurso presentado por los demandantes de acusa también la infracción del artículo 28 A de la Ley N° 19.496 y 22 del Código Civil.

En cuanto a la transgresión del mencionado artículo 28 A, la sentencia atacada refiere que el supuesto contemplado en dicha norma no tiene relación con el caso de autos, pues alude sólo a la confusión que se genera en relación a la identidad de empresas competidoras, calidad que no tienen UTEM y CELTA S.A., sin que el recurso de los demandantes impugne de modo alguno tal razonamiento, ni menos explique cuál entonces sería la interpretación correcta de ese precepto que avale sus pretensiones. Tal descuido en la fundamentación de esta parte del recurso es razón suficiente para desestimar esta alegación.

Respecto del artículo 22 del Código Civil, su vulneración se presentaría por un supuesto desconocimiento de la sentencia de que la Ley N° 19.496 establece con carácter prioritario la protección en favor de los derechos de los consumidores. Sin embargo, la infracción de esa norma de interpretación no puede vulnerarse por sí sola, sino que debe serlo precisamente en relación a una norma concreta mal interpretada que sea decisoria de esta litis, única forma en que la corrección por esta vía casacional de esa equivocada exégesis pueda tener alguna influencia en lo resuelto en el dictamen cuestionado. Entonces, el no precisar dicha norma el recurso impide siquiera abocarse al estudio de la infracción objeto de protesta.

A mayor abundamiento, no resulta posible avalar el desconocimiento que se imputa al fallo del espíritu o principios informadores de la Ley N° 19.496, cuando la sentenciadora de primer grado, en el considerando 45° de su fallo, precisamente apelando “*a los fundamentos y objetivos que los legisladores debieron tener en cuenta al momento de la dictación de la ley de marras, cual es, la protección del consumidor ante el abuso por parte del prestador del servicio o en la venta de un bien*”, reconoce que desatenderá los elementos de interpretación previstos en los artículos 19 y 20 del Código Civil, para determinar el momento desde el que se hará el cómputo del plazo de prescripción de las acciones ejercidas y, de ese modo, rechazar las excepciones opuestas en su contra.

**Décimo cuarto:** Que, sólo a mayor abundamiento, las infracciones de las letras b) y c) del artículo 28 y del artículo 28 A de la Ley N° 19.496, no son sino manifestaciones especialmente regladas del incumplimiento de un proveedor de su obligación correlativa al derecho del consumidor a “una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos” consagrado en el artículo 3 letra b) del mismo texto legal, precepto que no ha sido denunciado como infringido por ninguno de los recurrentes, lo que resta influencia sustancial a las disposiciones que sí dan por vulneradas, pues sin afirmarse el incumplimiento del deber de dar una información veraz y oportuna sobre las características relevantes de los servicios entregados por las demandadas, no resulta a su vez posible sostener que las demandadas indujeron a error o engaño a los actores respecto de la idoneidad del servicio educacional ofrecido para los fines que se pretende satisfacer o sobre las características relevantes de ese servicio, o que produjeron confusión en los actores consumidores respecto de la identidad de los proveedores.

Asimismo, la sentencia desestima la comisión por las denunciadas de la infracción al artículo 28 letra c) de la Ley N° 19.496, en lo referido a la imposibilidad de acceso a la categoría de perito criminalístico, basándose en lo previsto en el inciso segundo de la letra d) del artículo 2° de la citada ley, al estimar los jueces del grado que tal cuestión no puede ser materia de la acción contravencional deducida en autos, norma que tampoco se postula como mal aplicada por los recurrentes, motivo por el cual, en lo que respecta al mentado asunto, la denuncia de infracción al artículo 28 letra c) carece de influencia sustancial en lo dispositivo del fallo.

**Décimo quinto:** Que por las razones que se han venido exponiendo esta Corte concluye que no se han cometido las infracciones de derecho que se denuncian en los arbitrios de casación, razón por la cual éstos no podrán prosperar.

Por estas consideraciones y de acuerdo, además, a lo dispuesto en los artículos 767 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se rechazan** los recursos de casación en el fondo deducidos en el primer otrosí de fojas 5247 por Juan Crisóstomo Baeza y José Barra Rojas y

en lo principal de fojas 5280 por el Servicio Nacional del Consumidor contra la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago de veinticuatro de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 5240.

**Se previene que el Ministro Sr. Juica**, tuvo únicamente en consideración para rechazar la infracción al artículo 51, inciso 2°, de la Ley N° 19.496, que dicha norma no constituye una ley reguladora de la prueba, puesto que el legislador ha entregado el escrutinio probatorio en este tipo de procedimientos a la ponderación que con libertad puedan arribar los jueces de la instancia, atributo que no es revisable por la vía de la nulidad sustantiva, aparte que además los conceptos de lógica, experiencia y conocimientos afianzados se obtienen sólo de manera racional y no sobre requisitos o condiciones fijadas a priori por la ley. La desatención a dichos aspectos valorativos que determinan un torcido ejercicio de la razón o sea fruto de irrealidades que deriven en falsedades o inexactitudes, devienen consecencialmente en ausencia de fundamentos cuya sanción es la nulidad formal, lo que no ocurre en este caso, y que constituye un remedio procesal distinto al promovido por la recurrente.

Asimismo, **se previene que el Abogado Integrante señor Prado** fue de la opinión de rechazar el recurso, teniendo además presente en este caso, que la publicidad a la que se refiere la Ley de Protección al Consumidor constituye un hecho anterior a la celebración de los respectivos contratos de servicios educacionales, no pudiendo por lo tanto, atribuir su contenido a la ejecución del mismo, entendiendo que el cumplimiento contractual está sometido a normas diversas en cuanto a su objeto (entrega de un determinado servicio educacional) que dista precisamente por su objetivo del propósito que persigue la publicidad de comunicaciones informativas que presentan una potencialidad engañosa, motivo por el cual no corresponde sostener que el concepto de publicidad engañosa se extienda, como se pretende en la especie, a la fase de cumplimiento del contrato, cuyo objeto principal lo constituye precisamente la entrega de estos servicios, sin poder comprometer otro resultado que el de otorgar el correspondiente título a sus destinatarios sobre quienes pesa, además la obligación de verificar e informarse responsablemente sobre los bienes o servicios adquiridos, por todo lo cual no puede configurarse la conducta en contravención.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Ministro Sr. Brito y de las prevenciones sus respectivos autores.

Rol N° 24.902-14.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Haroldo Brito C. y el abogado integrante Sr. Arturo Prado P. No firma el Ministro Sr. Dolmestch, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar con permiso.

Autorizada por el Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a cuatro de enero de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.