



RESOLUCIÓN EXENTA N.º

SANTIAGO,

APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL ARTÍCULO 55 LETRA E) DE LA LEY N° 21.091.

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398 que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 34761511.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.





RESUELVO:

1° APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre el artículo 55 letra e) de la Ley N° 21.901", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL ARTÍCULO 55 LETRA E) DE LA LEY N° 21.091

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N° 34761511, se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación del artículo 55 letra e) de la Ley de Educación Superior, N° 21.091 (en adelante, "LES") modificada por la Ley N° 21.707, y su relación con lo dispuesto en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores (en adelante, "LPDC").

En concreto, se requiere el análisis de la norma a partir de la situación particular de una institución de educación superior (en adelante, "IES") que estaría prohibiendo a los estudiantes rendir sus evaluaciones, incluso el examen de titulación, por mantener deudas arancelarias pendientes, aduciendo temas relativos a la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.707.

II. Interpretación jurídica

En primer término es necesario tener en cuenta que las bases del ordenamiento jurídico obligan a interpretar las normas como parte de un "sistema normativo", unitario, armónico, completo y coherente. De este modo, no es de extrañar que lo que se suele llamar "derecho del consumidor" se encuentre repartido en diversos cuerpos normativos; pero que, sin embargo, componen un **único sistema de protección de los derechos de las personas consumidoras**.

Así, el legislador, en el artículo 58 letra b) de la LPDC, estableció que corresponderá al SERNAC: "Interpretar Administrativamente **la normativa de protección de los derechos de los consumidores** que le corresponde vigilar", no limitándose a la mera interpretación de la Ley N° 19.496, sino ampliándola respecto de toda la normativa sobre protección del consumidor que se encuentra dispersa en diferentes cuerpos normativos del ordenamiento jurídico. Lo anterior es ratificado por lo dispuesto en el artículo 58 inciso 1° de la LPDC: "El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley **y demás normas que digan relación con el consumidor**".

En atención a ello, en lo aquí pertinente, este Servicio procede a interpretar la normativa referente al condicionamiento del pago de deudas para permitir la rendición de evaluaciones conducentes a la obtención de títulos, la cual, sin encontrarse materialmente en la LPDC, forma parte integrante del sistema de protección de los derechos de las personas consumidoras en Chile.





En el sentido anterior, cabe mencionar que la letra e) del artículo 55 de la LES, modificado por la Ley N° 21.707, establece:

"Son infracciones graves:

e) Condicionar la rendición de exámenes de grado o de titulación, o el otorgamiento de títulos, diplomas y certificaciones a exigencias pecuniarias por deudas de arancel, aun cuando estén establecidas por la institución de educación superior en su reglamentación e informadas a los estudiantes al momento de suscribir el contrato respectivo."

Como es posible apreciar, la citada norma establece una **prohibición** específica y absoluta para las IES, en relación con el **condicionamiento** de la rendición de exámenes de grado o titulación y el otorgamiento de títulos, diplomas y certificaciones al **pago de aranceles adeudados**, aun cuando así lo haya dispuesto en su reglamentación y lo haya informado a los estudiantes al momento de celebrar el contrato educacional respectivo. Esta modificación tuvo por finalidad terminar con prácticas atentatorias contra aquellos estudiantes que, cumpliendo con sus requisitos académicos y curriculares, no podían acceder a su titulación ni a sus certificados por mantener deuda arancelaria con las IES¹.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante destacar que, no obstante la modificación del referido artículo 55 letra e), se mantiene la problemática respecto de otras evaluaciones distintas a los exámenes de grado o titulación, pues nada se dice respecto del condicionamiento de evaluaciones distintas a las prescritas, por lo que, a juicio de este Servicio, en estos casos cobra especial relevancia el derecho básico de los consumidores en torno a recibir información veraz y oportuna por parte de los proveedores, asegurando el conocimiento cabal de los estudiantes respecto de los requerimientos habilitantes para la rendición de aquellos exámenes no contemplados por la prohibición del artículo en comento de la LES.

Por su parte, en lo que dice relación con el otorgamiento de títulos, diplomas y certificaciones es necesario tener presente lo previsto por el artículo 3° quáter inciso 1° de la LPDC que prescribe la obligación de las IES (establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica, según lo prescrito por la LPDC) de **otorgar gratuitamente** los certificados de estudios, de notas, de estado de deuda u otros análogos, a solicitud del alumno, exalumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional; pues, en caso que las IES condicionen el otorgamiento de certificados, como los descritos en el artículo citado, al pago de alguna exigencia pecuniaria, además de contravenir el artículo 55 letra e) de la LES, también contravienen la LPDC en lo que dice relación con la gratuidad de los certificados, incluso ante morosidad de los solicitantes, situación respecto de la cual el SERNAC podrá ejercer todas las facultades que le son propias.

Volviendo al asunto objeto de esta interpretación, es necesario destacar que la ley no establece la obligación de los proveedores de modificar sus contratos a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.707², sancionando, en el artículo 55 letra e), el hecho del condicionamiento de la rendición de

¹ Sobre el particular, historia de la Ley N° 21.707, en <https://www.bcn.cl/historiadela Ley/nc/historia-de-la-ley/8341/>

² La publicación de la Ley N° 21.707 en el Diario Oficial se produjo el día 2 de noviembre del 2024, fecha que, al no existir norma expresa, constituye el hito inicial de su entrada en vigencia.





exámenes de grado o titulación y la entrega de certificaciones al pago de deudas arancelarias, mas no la existencia de cláusulas que “permitan” dicho condicionamiento en los reglamentos y en los contratos suscritos por las IES y los estudiantes, pues resulta innecesario, toda vez que **lo que se prohíbe**, a partir de la entrada en vigencia de la disposición, **es que las IES impidan a los estudiantes rendir sus exámenes de grado o título o se nieguen a entregarles determinados certificados a causa de mantener deudas arancelarias**, hecho que sólo se materializará **en el momento en que la IES ejecute una acción que implique la infracción de la norma**, es por ello que el legislador, previendo una eventual excusa por parte de la IES, prescribe claramente que aquel acto (el condicionamiento) constituye una sanción grave ***aun cuando*** hubiese estado preestablecido en la reglamentación de la IES y haya sido informado a los estudiantes al momento de suscribir el contrato respectivo, lo que, ciertamente habrá acaecido antes de la entrada en vigencia de la disposición en comento.

En otras palabras, las IES no podrán, en virtud de lo dispuesto en el artículo 55 letra e), condicionar la rendición de exámenes de grado o de titulación ni el otorgamiento de títulos, diplomas y certificaciones, a exigencias pecuniarias por deudas de arancel **en ningún caso** y, de hacerlo, dicha conducta será sancionada como infracción grave. Asimismo, a causa de lo anterior, **cualquier estipulación contraria a la disposición**, informada o no (aun cuando haya sido establecida con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 21.707), **deviene en ilegal pues su ejecución se encuentra prohibida a partir de la modificación del artículo en comento**.

Ahora bien, en lo que se refiere a las facultades del SERNAC sobre estas materias, la Circular Interpretativa sobre contratos de prestación de servicios de educación formal y no formal³, señala que las IES son parte de lo que conocemos como educación formal y que, por tanto, la competencia de este Servicio se encuadra en el contrato de consumo, por aplicación de los artículos 2° y 2° bis de la LPDC. De esta forma, para el caso en comento, debemos estar a lo dispuesto por los artículos 52 y 55 inciso final de la Ley N° 21.091 que establecen:

"Artículo 52.- Corresponderá exclusivamente a la Superintendencia el ejercicio de la potestad sancionadora respecto de las infracciones establecidas en esta ley.

Para los efectos del ejercicio de dicha potestad sancionadora las personas e instituciones fiscalizadas podrán incurrir en infracciones gravísimas, graves, y leves.
[...]

Artículo 55 inciso final.- [...] En caso de infracciones que tengan el carácter de graves, sólo podrán aplicarse las sanciones de amonestación y multa establecidas en esta ley."

Por tanto, en caso que una IES condicione la rendición de exámenes de grado o de titulación, o el otorgamiento de títulos, diplomas y certificaciones al pago de deudas de arancel, **el consumidor podrá presentar un reclamo ante la Superintendencia de Educación Superior o ante el SERNAC**, en cuyo caso éste deberá derivar dicho reclamo a la Superintendencia para que

³ Resolución Exenta N° 1039 de 2021, que aprueba la Circular Interpretativa sobre los Contratos de de Prestación de Servicios de Prestación de Servicios de Educación Formal y No Formal, en https://www.sernac.cl/portal/618/articles-65392_archivo_01.pdf





ejerza las competencias que le son propias. Queda a salvo, no obstante, las facultades del Servicio para **accionar colectivamente** de conformidad con el artículo 2 bis letra b) y el derecho de los consumidores para ejercer individualmente acciones indemnizatorias según lo prescrito por el mismo artículo, en su literal c). Asimismo, quedan a salvo las facultades del SERNAC en lo que dice relación con infracciones al derecho de información establecido en el artículo 3° letra b) de la LPDC y lo dispuesto por el artículo 3 quáter inciso 1° de la misma Ley, en lo relativo a la obligación de entrega de certificados gratuitos.

III. Conclusión

La Ley N° 21.707 modificó la Ley N° 21.091 en su artículo 55 letra e) estableciendo la **prohibición de condicionar** la rendición de exámenes de grado o titulación, o el otorgamiento de títulos, diplomas y certificaciones a exigencias pecuniarias por deudas de arancel.

Dicha prohibición es absoluta, así se evidencia del texto de la ley, pues expresamente prescribe que el condicionamiento constituye infracción aun cuando en la reglamentación de las IES se establezca lo contrario y ello haya sido informado a los estudiantes al momento de suscribir los respectivos contratos de educación superior.

Así, en caso que alguna IES ejecute la conducta prohibida, excusándose en la existencia de una reglamentación anterior a la entrada en vigencia de la ley, atendido que el condicionamiento sólo se verificará al momento en que el estudiante quiera rendir su examen o solicitar sus certificaciones y le sea impedido a causa de deudas arancelarias pendientes, cometerá infracción grave a la LES.

Lo anterior implica que **cualquier estipulación contraria a la disposición del artículo 55 e) de la LES**, informada o no (aun cuando haya sido establecida con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 21.707), **deviene en ilegal pues su ejecución se encuentra prohibida a partir de la modificación del artículo en comento.**

En caso que se produzca la infracción, los estudiantes podrán dirigirse a la Superintendencia de Educación Superior para que sancione a la IES respectiva, pudiendo asimismo demandar en caso de haber sufrido daños y perjuicios, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2 bis letra c) LPDC.

Por su parte, el SERNAC, en caso de recibir reclamos sobre la materia, deberá derivarlos a la Superintendencia de Educación para que ejecute sus facultades, además de ejercer sus atribuciones según lo establecido en el artículo 2 bis letra b), es decir, *[e]n lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.*

Por último, es necesario precisar que el condicionamiento de la emisión de certificados o títulos contraviene, asimismo, el artículo 3 quáter de la LPDC que dice relación con la gratuidad de los certificados y la obligación de entregarlos aún existiendo deuda por parte del estudiante que lo solicite, norma respecto de la cual el SERNAC mantiene sus facultades intactas pudiendo ejercerlas completamente.





**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el artículo 55 letra e) de la Ley N° 21.091" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

GGP/EOR

Distribución:

- Destinatario
- Dirección Nacional
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- Fiscalía Administrativa
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e imagen
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes y Gestión Documental



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/5SBICZ-822>