



ORD.: 027626

ANT.: MEDIACIÓN COLECTIVA N° 7265216
MAT.: INFORMA VALIDACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN CON OBSERVACIÓN CLÁUSULA QUINTA DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCACIONALES Y SÉPTIMA DEL ANEXO.

SANTIAGO, 24 DIC 2015

DE : SR. ANDRES HERRERA TRONCOSO
JEFE DIVISIÓN JURÍDICA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A : SR. REPRESENTANTE LEGAL
UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
AV. REPÚBLICA N° 237
SANTIAGO

De mi consideración:

A través de la presente y dentro del marco del proceso de mediación colectiva, acusamos recibo de la propuesta de ajuste de contrato de prestación de servicios educacionales y su anexo, ingresados en representación de la Universidad Andrés Bello con fecha 04 de diciembre del año en curso le informamos que aquella, se ha estimado suficiente.

Sin perjuicio de lo anterior, y respecto de la cláusula quinta del citado contrato, se hace del todo necesario observar aquella, particularmente en el sentido que, SERNAC no comparte su ajuste ya que se utiliza una terminología genérica en el marco del tratamiento de datos personales, al señalar: "... mejoramiento continuo de la calidad académica" y "... cumplimiento de exigencias legales y en general, para impartir un mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios que otorga la Universidad.". Lo anterior, puede comprender un sin-número de situaciones con lo que finalmente, desaparece el propósito específico que para el tratamiento de los datos personales se debe cumplir existiendo en consecuencia, una clara contravención al artículo 4 de la Ley 19.628 en relación al 3 letra b) y artículo 16 letra g) ambos de la Ley N° 19.496.

Ahora bien, respecto de la autorización que el alumno entrega mediante la suscripción del contrato de adhesión, con el cual la Universidad puede entregar al contratante/aceptante su información académica a sólo requerimiento de este último, que es, quien suscribe el contrato de adhesión y que da la autorización para que el alumno, lo faculte para obtener la información que indica la cláusula en cuestión. Lo anterior, implica un alejamiento del artículo 3° letra b) de la Ley 19.496 y artículos 2° letra f), letra o) y artículo 4° de la Ley N° 19.628. Por último, la expresión "y demás antecedentes académicos" deja en términos amplios la cláusula con lo que desaparece el cumplimiento del deber de informar la finalidad o propósito de la autorización que se pretende para el tratamiento de datos personales.

La mencionada cláusula quinta dispone textualmente lo que sigue:

*"Se deja constancia que el tratamiento de los datos contenidos en este contrato se realizará en conformidad a las disposiciones de la Ley n° 19.628. Ello con fines estadísticos y **mejoramiento continuo de la calidad académica**. Por otra parte, el aceptante/contratante y el alumno autorizan expresamente a UNAB para ingresar y/o procesar sus datos personales (nombre, rut, domicilio, carrera, avance curricular, entre otros de índole académico), a bases de datos de instituciones tales como, Ministerio de Educación y sus entidades relacionadas, Comisión INGRESA, Comisión Nacional de Acreditación, entre otras, ya sean entidades públicas o privadas, con fines estadísticos y de orden académico, para que los alumnos obtengan o renueven beneficios, para participar en procesos de acreditación institucional y de programas, **cumplimiento de exigencias legales y en general, para impartir un mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios que otorga la Universidad**. No obstante lo anterior, el Alumno faculta expresamente a UNAB a entregar al contratante/aceptante su información académica, respecto de sus informes de asistencia, registro de resultados académicos y notas, y demás antecedentes académicos, a solo requerimiento de este último."*

Respecto de la cláusula séptima del anexo de contrato de prestación de servicios educacionales, también se ha hecho necesario observarla y estimarla no ajustada, toda vez que al no indicar el espacio de tiempo concreto y razonable en el cual el proveedor hará efectiva, en contra del contratante la cláusula de aceleración, implica un actuar con omisión al deber básico e irrenunciable de información que le asiste para con los consumidores.

La mencionada cláusula séptima dispone textualmente lo que sigue:

"UNAB podrá hacer exigible el pago total de la suma de la deuda o del saldo a que ésta se halle reducida, considerando la obligación como de plazo vencido, en caso de mora o simple retardo en el pago de una cualquiera de las cuotas en que se divide la obligación, sea de capital y/o intereses, sean consecutivas o no, sin perjuicio de los demás derechos en su calidad de acreedor."

Finalmente y, para poder proceder al cierre formal de la presente mediación colectiva se hace presente lo que sigue:

- 1.- De la comunicabilidad de los ajustes a los consumidores.** Adoptar los mecanismos tendientes a asegurar el conocimiento íntegro y oportuno de los ajustes del modelo de Contrato de Prestación de Servicios Educacionales y su Anexo de su representada.
- 2.- De la página web.** Incorporar, dentro de los próximos 5 días hábiles, en página web y en lugar visible, versión actualizada y definitiva de vuestro modelo de **Contrato de Prestación de Servicios Educacionales y su Anexo**, con mención expresa que éstos serán aplicables para todos y cada uno de sus consumidores que han contratado y contratarán vuestros servicios y en todo aquello que les favorezca.
- 3.- Del tamaño de la letra.** Cumplir con la obligación de escriturarlos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2.5 milímetros y en idioma castellano.
- 4.- De la declaración jurada.** Remitir a este Servicio Público, dentro de los próximos 5 días hábiles, declaración jurada de su representante legal, en el sentido de que la Universidad Andrés Bello,



aplicará, en los **Contratos de Prestación de Servicios Educativos y su Anexo** ya suscritos, sus cláusulas en armonía a las que han sido objeto de esta mediación colectiva.

5.- Del Reglamento. Debemos señalar que no fue objeto de revisión, ni validación por este Servicio Público, el Reglamento Académico u otra normativa interna que posea la Universidad.

6.- De la publicidad. La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que su representada disponga realizar respecto del presente trabajo, no podrá utilizar la imagen, logo, sigla y/o iconografía de SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

7.- De las Leyes complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628. Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos a este trabajo, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

8.- Reserva de Acciones: Es del caso hacer presente que luego de un proceso de trabajo exitoso, SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de la respectiva propuesta de solución y de las cláusulas observadas en la presente comunicación.

Le saluda atentamente,

"POR ORDEN DEL DIRECTOR


SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
División JURÍDICA
Jefe
ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
Jefe de División Jurídica
Servicio Nacional del Consumidor