

63,3% de los reclamos interpuestos en el SERNAC no obtuvo respuesta positiva por parte de las instituciones de educación superior

El Ciudadano · 23 de diciembre de 2016

Estudio realizado entre enero-octubre de este año, contempló Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica con reclamos en el Servicio. Durante el periodo se registraron 2.848 reclamos, lo que refleja un aumento de un 2,1% respecto del mismo periodo anterior del año. 37% de los consumidores reclamó por incumplimiento en las condiciones contratadas, vale decir por cambio en la situación de acreditación de la casa de estudio y alza injustificada de arancel y modificación de las mallas académicas.



El director nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Ernesto Muñoz, entregó los resultados del “Ranking de instituciones de Educación Superior” con reclamos en el Servicio, estudio que tiene como objetivo medir y clasificar el

comportamiento de los centros de estudios frente a los reclamos que llegan al Servicio de parte de los consumidores.

Entre los resultados destaca que en el período enero-octubre 2016, el SERNAC recibió 2.848 reclamos. 58 reclamos más que en el mismo periodo del año 2015.

En ese marco, al comparar ambos periodos, las Universidades aumentaron sus reclamos en un 3,2% (49). Los Institutos Profesionales aumentaron sus reclamos en un 4,7% (48 casos). Sin embargo, los reclamos ingresados a los Centros de Formación Técnica disminuyeron en un 15,5%, es decir, 39 casos menos.

En cuanto a la distribución de reclamos, la mayor cantidad de casos se concentró en las Universidades con un 55,3%; los Institutos Profesionales son la segunda categoría más reclamada con 37,3%, seguido por los Centros de Formación Técnica que concentraron el 7,4%.

El Director Nacional del SERNAC, Ernesto Muñoz, sostuvo que “La decisión del ingreso a la educación superior es una de las más importantes en la vida de los estudiantes y sus familias. Los alumnos y sus apoderados tienen el derecho legal de contar con información veraz y oportuna sobre todas las condiciones relevantes del servicio, como su precio, formas de pago, y a recibir el servicio prometido, esto es, mallas académicas, títulos a los que se accede. Las instituciones de educación superior deben cumplir lo que prometen”.

¿Qué reclaman estudiantes, padres y apoderados?

Un 37% de los consumidores reclamó por incumplimiento en las condiciones contratadas, esto quiere decir, por cambio en la situación de acreditación de la casa de estudio, alza injustificada de arancel y modificación de las mallas académicas.

Un 17, 2% de los reclamos dicen relación a la entrega de un mal servicio, ejemplo: Problemas para tomar ramos, inconvenientes para postular a becas, falta de docentes para dictar ramos y retrasos en entregas de certificados, entre otros.

Finalmente un 11,7% reclama por formalidades del contrato: dificultades para ponerle término al contrato, rechazo de solicitud de retiro de la institución, derecho a retracto del contrato y plazos establecidos para cancelar aranceles.

Comportamiento general de respuestas

Del total de reclamos ingresados durante el período enero-octubre 2016, el 36,7% se resolvió favorablemente para el estudiante, mientras que un 63,3% no obtuvo una respuesta positiva por parte de la casa de estudios.

Existe un aumento en las respuestas desfavorables a los estudiantes en un 5,8%, empeorando el comportamiento respecto del año 2015, situación que se genera principalmente por el aumento de los reclamos no acogidos, en un 12,9%.

En el 16,8% de los casos, la institución no entregó una respuesta al reclamo, este resultado es el más grave, dado que refleja que los estudiantes habiendo ejercido su derecho a reclamo, no obtuvieron una respuesta por parte de su casa de estudios.

Ranking de los centros de estudios según comportamiento y respuesta

Con el propósito de medir a todas las instituciones bajo el mismo estándar, el SERNAC realizó un ranking que considera los reclamos ingresados y las respuestas desfavorables entregadas por las instituciones, considerando la cantidad de matrículas de cada una de ellas.

Universidades

Dentro de este ranking, las universidades peor evaluadas fueron la U. del Mar, U. Los Leones y U. Uniacc.

Es importante destacar que el ranking se construyó con las universidades que tienen más de 20 reclamos en el Sernac.

Institutos Profesionales

Mientras que en los Institutos Profesionales, el centro de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, I.P Los Leones, I.P La Araucana se encuentran en lo más bajo de la tabla.

Centros de Formación Técnica

Por su parte el C.F.T Los Leones, ICEL e Instituto Tecnológico de Chile, son los tres centros peor evaluados.

ACCIONES SERNAC

El Director Nacional del SERNAC, Ernesto Muñoz, explicó que “año tras año ingresan miles de estudiantes a las universidades chilenas y muchas veces hemos visto que sus derechos son vulnerados. Como SERNAC seguimos trabajando día a día para eliminar de raíz las cláusulas abusivas en los contratos que deben firmar los estudiantes”, enfatizó la autoridad.

El Sernac inició 23 Mediaciones Colectivas, con el objetivo de eliminar cláusulas abusivas en los contratos de prestación de servicios de las Universidades más reclamadas. Estas mediaciones corresponden a las universidades con más reclamos.

De las 23 mediaciones colectivas, 17 fueron cerradas favorablemente, y 5 terminaron en demandas colectivas, las que se suman a 2 juicios que llevaba el Servicio contra Instituciones de Educación Superior por publicidad engañosa.

Además, en los últimos 3 años, el SERNAC ha interpuesto 18 Juicios de Interés General, los que actualmente se encuentran en tramitación.

Los principales tipos de cláusulas objetadas por SERNAC y que ajustaron las Instituciones de Educación Superior son las siguientes:

Cláusulas que permitían modificaciones unilaterales a los planes, programas y mallas educacionales, al sólo arbitrio de la Universidad y sin señalar causales objetivas que la justifiquen.

Cláusulas que permitían suspender unilateralmente el servicio educacional ofrecido y contratado entre otras, por el no pago del o los aranceles del servicio.

Cláusulas que imponían barreras de salidas al contrato, en caso de retiro y/o abandono del alumno del establecimiento educacional.

El estudio completo y el listado de los reclamos recibidos por los tres tipos de instituciones superiores en el siguiente enlace: <http://www.sernac.cl/ranking-633-de-los-reclamos-interpuestos-en-el-sernac-no-obtuvo-respuesta-positiva-por-parte-de-las/>

Fuente: [El Ciudadano](#)