

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA SUR N° 3
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : PROMOTORA EDUCATIVA NOTRE DAME S.A.C.
MATERIA : INTERESES ECONÓMICOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que ordenó como medida correctiva que Promotora Educativa Notre Dame S.A.C., en su calidad de promotora de I.E.P Pamer Chorrillos, que en un plazo de veinte (20) días hábiles, cumpla con devolver a los padres de familia de su centro educativo, el exceso de lo legalmente permitido, cobrado por el concepto de interés moratorio.*

Lima, 13 de setiembre de 2017

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 1 del 16 de enero de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección de Consumidor - Sede Lima Sur N° 3, inició un procedimiento de oficio contra Promotora Educativa Notre Dame S.A.C. (en adelante, la Promotora), en su calidad de promotora de la I.E.P. Pamer Chorrillos (en adelante, el Colegio), por presuntas infracciones de la Ley 29517, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto se verificó que habría cobrado un interés mayor al legal establecido por concepto de interés moratorio en el periodo escolar 2015.
2. El 10 de febrero de 2017, la Promotora presentó sus descargos señalando que:
 - (i) Aceptaba su responsabilidad ante el hecho imputado, debido a que en una auditoría interna constató que por error de su contador consignó un interés moratorio superior al permitido por ley;
 - (ii) se encontraba a disposición de la Autoridad para efectuar la devolución del exceso cobrado por el concepto de interés moratorio; y,
 - (iii) conforme a lo establecido en el artículo 112° del Código, solicitó que se dé por concluido el procedimiento iniciado en su contra, al haberse allanado al mismo.
3. Mediante Resolución 041-2017/CC3 del 7 de abril de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Halló responsable a la Promotora por infracción del artículo 1°.1 literal c) del Código, al haberse acreditado que cobró un interés moratorio superior al establecido por ley, sancionándola con una amonestación;
 - (ii) ordenó como medida correctiva que, en un plazo de veinte (20) días hábiles, la Promotora cumpla con devolver a los padres de familia de su centro educativo, el exceso de lo legalmente permitido, cobrado por el concepto de interés moratorio; y,
 - (iii) dispuso la inscripción de la Promotora en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución recurrida quedara firme, así como la remisión de una copia de la resolución recurrida a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente.
4. El 3 de mayo de 2017, la Promotora apeló la Resolución 041-2017/CC3, únicamente en el extremo de la medida correctiva dictada por la Comisión, señalando lo siguiente:
- (i) No se encontraba en la posibilidad de devolver a todos los padres de familia que, en su oportunidad, abonaron el monto por concepto de “interés moratorio”, debido a que el plazo otorgado por la primera instancia resultaba irracional; y,
 - (ii) ante tal circunstancia solicitaba un plazo adicional, pues no era justo que se le pueda imponer una sanción ante un posible incumplimiento de la medida correctiva ordenada por la primera instancia.
5. Cabe precisar que, en la medida que la Promotora no apeló la Resolución 041-2017/CC3 en los extremos detallados en los numerales (i) y (iii) del párrafo tres (3) de la presente resolución, los mismos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Sobre la medida correctiva

6. El artículo 114^o del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias¹.
7. La Comisión ordenó a la Promotora, en calidad de medida correctiva, que en un plazo de veinte (20) días hábiles, cumpla con devolver a los padres de

¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

familia de su centro educativo, el exceso de lo legalmente permitido, cobrado por el concepto de interés moratorio.

8. En su escrito de apelación, la Promotora señaló que: (i) no se encontraba en la posibilidad de devolver a todos los padres de familia que, en su oportunidad, abonaron el monto por concepto de "interés moratorio", debido a que el plazo otorgado por la primera instancia resultaba irracional; y, (ii) solicitó un plazo adicional, pues no era justo que se le pueda imponer una sanción ante un posible incumplimiento de la medida correctiva ordenada por la primera instancia.
9. Sobre el particular, cabe precisar que, las medidas correctivas ordenadas por la autoridad competente, gozan de un carácter reparador² -cuando se encuentran destinadas a resarcir consecuencias patrimoniales ocasionadas por la infracción administrativa- o complementario³ -dirigidas a revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente.

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

(...)

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

10. En relación con lo indicado precedentemente, se verifica que el mandato ordenado por la Comisión constituyó una medida correctiva de carácter reparador, toda vez que tiene como finalidad un resarcimiento a la afectación económica de los padres de familia del centro educativo de la Promotora, en la medida que lo pagado por interés moratorio generó un menoscabo en su patrimonio.
11. Dicho lo anterior, este Colegiado coincide con el plazo otorgado por la Comisión a la denunciada para dar cumplimiento a lo dispuesto como medida correctiva, toda vez que el mismo resultaba pertinente para dar cumplimiento a la obligación dictada por la Comisión.
12. Sin perjuicio de ello, ante lo alegado por la recurrente, resulta pertinente precisar que a efectos de dar cumplimiento a dicha obligación, deberá tenerse en cuenta las situaciones que podrán haberse generado; ello, en la medida que es posible que en algunos casos no se pueda efectivizar la misma, debido a algunas circunstancias en el transcurso del tiempo, como la conclusión de estudios del alumnado y/o retiro de los mismos de la institución educativa. Ante las circunstancias dadas, la denunciada deberá desplegar todas las acciones necesarias para que se produzca la devolución del exceso cobrado por concepto de interés moratorio, como por ejemplo, colocar un aviso en el cual se comunique a los padres de familia, que la Institución Educativa procederá a devolver los intereses cobrados en exceso sobre la tasa de interés convencional, fijada por el BCRP durante el periodo escolar 2015, y en el caso del alumnado retirado contactarse directamente con los padres de familia o de los responsables de su cargo por el conducto de su preferencia.
13. A mayor abundamiento, es pertinente indicar que de acuerdo al Decreto Supremo 009-2006-ED, Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico Productiva, las instituciones educativas privadas, se encuentran obligadas a enviar a la Unidad de Gestión Educativa Local las nóminas de matrícula, dentro de los cuarenta y cinco (45) días útiles, posteriores al inicio del año escolar; en tal sentido, la Promotora, se encontraba en la obligación de remitir dicha información a la UGEL, debiendo existir así, un registro de los alumnos matriculados, así como de sus padres de familia o de los responsables a su cargo.
14. Adicionalmente, debe considerarse que a la fecha de emisión del presente pronunciamiento, han transcurrido aproximadamente cuatro (4) meses adicional al plazo previsto por la Comisión.

15. En tal sentido, teniendo en cuenta el razonamiento plasmado precedentemente, el plazo previsto en el mandato de la Comisión⁴ resulta razonable, precisa y posible física y jurídicamente⁵, motivo por el que corresponde desestimar los argumentos de la denunciada.
16. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución recurrida en el extremo que la primera instancia ordenó a la Promotora, que en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a los padres de familia de su centro educativo, el exceso de lo legalmente permitido, cobrado por el concepto de interés moratorio.
17. Se informa a la Promotora que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.
18. Finalmente, ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión, que remita copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente para que actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

RESUELVE

PRIMERO: Confirmar la Resolución 041-2017/CC3 del 7 de abril de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3, en el extremo que ordenó como medida correctiva que Promotora Educativa Notre Dame S.A.C., en su calidad de promotora de I.E.P Pamer Chorrillos, que en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a los padres de familia de su centro educativo, el exceso de lo legalmente permitido, cobrado por el concepto de interés moratorio.

Se informa a Promotora Educativa Notre Dame S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el

⁴ La Comisión dispuso que el mandato ordenado en calidad de medida correctiva, fuese cumplido en el plazo de veinte (20) días hábiles.

⁵ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**

(...)

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

(...)

plazo máximo de (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3, que remita copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente para que actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores vocales Ana Asunción Ampuero Miranda, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA
Presidenta