



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
- SEDE LIMA SUR  
**DENUNCIANTE** : GERARDO MARIANO POZO TOVAR  
**DENUNCIADA** : ASOCIACIÓN EDUCACIONAL WILLIAMSON  
DEL PERU – COLEGIO NEWTON  
**MATERIAS** : IDONEIDAD  
DISCRIMINACIÓN  
**ACTIVIDAD** : ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN  
GENERAL

**SUMILLA:** *Se confirma la Resolución 1129-2009/CPC del 22 de abril de 2009, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Gerardo Mariano Pozo Tovar contra la Asociación Educacional Williamson del Perú por infracción de los artículos 7B° y 8° del Decreto Legislativo 716, al haber quedado acreditado que:*

- (i) el Colegio no ejerció prácticas discriminatorias o maltratos psicológicos contra el menor hijo del denunciante;*
- (ii) la suspensión del servicio educativo estuvo debidamente justificada; y,*
- (iii) el centro educativo brindó un servicio de psicología idóneo en un plazo razonable.*

Lima, 10 de mayo de 2010

#### **ANTECEDENTES**

1. El 14 de diciembre del 2007, el señor Gerardo Mariano Pozo Tovar (en adelante, el señor Pozo) denunció a la Asociación Educacional Williamson del Perú<sup>1</sup> - Colegio Newton (en adelante, el Colegio) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur (en adelante, la Comisión) por infracción del Decreto Legislativo 716 –Ley de Protección al Consumidor. En denuncia señaló que:
  - (i) El 13 de marzo de 2007, interpuso una denuncia ante el Indecopi contra el Colegio, la misma que mediante Resolución 1961-2007/CPC fue declarada fundada;
  - (ii) en dicho procedimiento se ordenó al Colegio como medida cautelar que reincorpore al menor hijo del denunciante a dicho centro educativo, suscitándose a partir de ese momento una serie de hechos arbitrarios

<sup>1</sup> Con domicilio en Av. Ricardo Elías Aparicio 240, La Molina – Lima y con RUC 20136629591.



- en su contra, vulnerando así sus derechos fundamentales como el acceso a la educación y a la no discriminación;
- (iii) la conducta arbitraria del denunciado quedó evidenciada a través de la imposición injustificada de llamadas de atención o deméritos, los cuales tenían como único propósito desprestigiar el comportamiento de su hijo y legitimar así una futura expulsión;
  - (iv) el 7 de noviembre del 2007, no se permitió ingresar a su hijo al Colegio, siendo que recién al día siguiente le enviaron una comunicación notarial señalando que se había determinado su suspensión desde el 8 hasta el 12 de noviembre de 2007, por una supuesta falta en la que habría incurrido; y,
  - (v) el Colegio promocionaba a través de su página web que los padres de familia podían solicitar ayuda al Departamento de Psicología en caso que el alumno presentara algún problema emocional, conductual o académico que requiriera de ayuda especializada; sin embargo, al quererle que evalúe a su hijo, la ayuda se prestó de manera deficiente.
2. El señor Pozo solicitó a la Comisión que ordene al Colegio se abstenga de ejecutar cualquier medida arbitraria que pueda atentar contra el derecho a la educación de su hijo, incluyendo su expulsión.
  3. En sus descargos, el Colegio indicó que:
    - (i) El 13 de marzo de 2007, el señor Pozo interpuso una denuncia en su contra por haber impedido el ingreso de su menor hijo al centro educativo sin que medie constancia de comunicación sobre la expulsión definitiva, por lo que se ordenó su reincorporación, lo cual fue acatado inmediatamente;
    - (ii) en la mencionada denuncia no se le sancionó por supuestos actos de discriminación ni por imponer sanciones disciplinarias arbitrarias al menor hijo del denunciante, sino por la información que se debió brindar al padre de familia respecto a la expulsión de su menor hijo;
    - (iii) en el referido procedimiento quedó acreditado que el menor hijo del denunciante presentó problemas de conducta durante toda su vida escolar;
    - (iv) las sanciones y deméritos impuestos al hijo del denunciante desde su reincorporación no respondían a ningún acto discriminatorio sino a la facultad con la que cuenta para imponer sanciones ante inconductas de sus alumnos, las mismas que no surgieron repentinamente sino que se han dado durante toda la vida escolar del alumno;
    - (v) cumplió con informar al denunciante cada inconducta de su menor hijo; sin embargo, el señor Pozo se limitó a justificar su conducta señalando que cualquier sanción respondía a un acto de discriminación;



- (vi) el señor Pozo no ha presentado pruebas para acreditar que las sanciones impuestas a su hijo fueron arbitrarias;
  - (vii) a pesar de las advertencias realizadas al hijo del denunciante persistió en su mal comportamiento e incumplió los términos de su matrícula condicional, lo cual motivó su retiro definitivo del centro educativo;
  - (viii) el 7 de noviembre del 2007 no se impidió al hijo del denunciante ingresar al centro educativo, ya que estuvo en tutoría entre las 7:50 y 8:00 horas, solicitándole luego salir del aula para conversar sobre su mal comportamiento, ante lo cual el menor se comunicó con su madre y ésta se presentó con un policía a constatar lo sucedido;
  - (ix) la suspensión del hijo del denunciante le fue comunicada al señor Pozo vía notarial, siendo que no incluía el día 7 de noviembre de 2007; sin embargo, aquel día la madre del menor fue quien decidió retirarse con su hijo; y,
  - (x) el apoyo psicológico requerido por el denunciante fue atendido en un plazo razonable, realizándose evaluaciones al menor los días 20, 21 y 22 de noviembre de 2007 y citándose a los padres para informarles los resultados, cita a la cual sólo acudió el señor Pozo.
4. Mediante Resolución 1129-2009/CPC del 22 de abril del 2009, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Pozo contra el Colegio por infracción de los artículos 7° B y 8° del Decreto Legislativo 716, al no haber quedado acreditado que: (i) el Colegio efectuó prácticas discriminatorias contra el menor hijo del denunciante; (ii) se le hubiera impedido su ingreso al Colegio el 7 de noviembre de 2007; y, al haber quedado acreditado que: (i) la decisión del Colegio de suspender al menor hijo del denunciante entre el 8 y el 12 de noviembre de 2007 le fue debidamente comunicada; y, (ii) el servicio de psicología del Colegio se brindó de manera idónea. Asimismo, declaró infundada la solicitud de medidas correctivas planteada por el señor Pozo y denegó la solicitud de pago de costas y costos del procedimiento.
5. El 14 de mayo del 2009, el señor Pozo interpuso recurso de apelación contra la referida resolución señalando:
- (i) Resultaba desproporcionado exigir a un menor de edad que efectúe alguna grabación o vídeo de los actos de abuso o discriminación de los cuales era víctima;
  - (ii) las cartas notariales remitidas al colegio debían ser tomadas como declaraciones juradas;
  - (iii) respecto a la suspensión del 5 de noviembre del 2007, la Comisión no se ha pronunciado sobre el hecho que tal suspensión sólo fue en perjuicio de su hijo, a pesar de que el alboroto fue causado por otros alumnos;



- (iv) el 7 de noviembre del 2007, su hijo fue obligado a retirarse del Colegio con una papeleta de salida del jefe de nivel y estando fuera del local llamó a su mamá e ingresaron juntos con un policía al centro educativo para realizar una constatación policial de la suspensión;
- (v) respecto al incidente del 5 de diciembre del 2007, era inverosímil lo señalado por el Colegio sobre la puerta de ingreso por la que debía ingresar su menor hijo ya que a éste no se le dejó entrar al centro educativo por la puerta de secundaria, pese a que cursaba el tercer año de secundaria y estaba registrado para poder ingresar por dicha puerta pudiendo el Colegio verificar ello debido a que cuenta con medios electrónicos;
- (vi) el Disciplinary Record 2007 señaló que la causa de la suspensión del 8 al 11 de noviembre de su hijo fue el haber descatado la orden de apersonarse a la oficina del director a fin de recabar una comunicación para el denunciante; sin embargo, dicha comunicación debió ser remitida de manera directa, como por ejemplo vía correo electrónico;
- (vii) que el plazo transcurrido para atender a la solicitud de evaluación psicológica de su menor hijo fue excesivo considerando su preocupación respecto al desarrollo de su hijo y los incidentes suscitados en el Colegio; y,
- (viii) en la denegatoria de la medida cautelar solicitada participó el comisionado Juan Luis Daly Arbulú el cual era pariente de uno de los abogados de la denunciada.

## ANÁLISIS

### Cuestión Previa

6. En su apelación, el señor Pozo señaló que el señor Juan Luis Daly Arbulú (en adelante, el señor Daly) participó como comisionado en la Resolución que denegó de la medida cautelar solicitada y en la Resolución 2 del 26 de junio de 2008 que declaró la nulidad del Proveído admisorio, siendo que la denunciada presentó un poder a favor de los miembros del Estudio Daly, Otero & Flores Abogados, por lo que existiría un vínculo de consanguinidad entre el comisionado y el abogado de la denunciada, Julio Luis Alejandro Daly Arbulú.
7. Al respecto se debe señalar que en el caso de la medida cautelar, el cuaderno mediante el cual se tramita ésta es un cuaderno separado del expediente principal, por tanto el hecho que el señor Daly haya participado como comisionado no perjudicó el pronunciamiento del expediente principal, en el cual éste no participó. Además, el señor Pozo pudo haber cuestionado la participación de dicho comisionado en su momento; sin embargo, no lo hizo.



8. Por otro lado, la participación del señor Daly en la emisión de la Resolución 2 del 26 de junio de 2008 que declaró la nulidad del Proveído 1 no afectó el derecho al debido procedimiento del denunciante, ya que dicho proveído se declaró nulo en beneficio del señor Pozo incluyendo hechos denunciados por el consumidor que no fueron tomados en cuenta al momento de admitir a trámite la denuncia.
9. Por lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos del señor Pozo en este extremo.

#### Sobre el maltrato psicológico y las prácticas discriminatorias

10. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Pozo contra el Colegio por infracción de los artículos 7B° y 8° del Decreto Legislativo 716, al no haber quedado acreditado que: (i) el Colegio hubiera ejercido prácticas discriminatorias o maltratos psicológicos contra el menor hijo del denunciante; (ii) se impidió el ingreso del menor hijo del señor Pozo al Colegio el 7 de noviembre de 2007, pues no se encontraba suspendido; y, al haber quedado acreditado que la decisión del Colegio de suspender al menor hijo del denunciante entre el 8 y el 12 de noviembre de 2007 le fue debidamente comunicada.
11. La discriminación es una desvaloración de las características inherentes y consustanciales a determinados colectivos humanos -a pesar que éstos son protegidos por nuestro ordenamiento constitucional- lo que ocasiona que sus miembros vean afectados sus derechos por la simple pertenencia a éstos. La raíz de las prácticas discriminatorias se encuentra en la atribución, bajo paradigmas socio culturales -lamentablemente- vigentes, de características o comportamientos no deseables a tales grupos humanos<sup>2</sup>, impidiendo que los individuos sean juzgados por sus propios méritos y acciones, ocasionando que sufran los prejuicios de cierto segmento de la sociedad de manera injustificada y contraria al ordenamiento constitucional.
12. El Decreto Legislativo 716 establece, entre otros derechos reconocidos a los consumidores, los de acceder a una variedad de productos y servicios valorativamente competitivos, que les permitan libremente elegir los que deseen, y a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción

---

<sup>2</sup> Así, por ejemplo, las prácticas discriminatorias pueden producirse porque el afectado pertenece a un género determinado, una raza u origen étnico particular, poseen una preferencia sexual específica o tienen una creencia religiosa distinta, condiciones que son reconocidas por la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución) como derechos fundamentales de las personas.



comercial<sup>3</sup>, disposiciones que consagran el derecho a la igualdad de trato en esta materia.

13. En vía de desarrollo legislativo del derecho constitucional de la no discriminación para el ámbito de la protección al consumidor, el primer párrafo del artículo 7B° del Decreto Legislativo 716<sup>4</sup> contempla la prohibición a los proveedores de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen en los locales abiertos al público.
14. La protección legal contra la discriminación implica el establecimiento de reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba, según las cuales una vez que una persona presenta indicios de haber sido discriminada, corresponde que la entidad denunciada acredite que esta infracción no se ha dado. Asimismo, en caso de haber efectuado un trato diferenciado, el proveedor deberá sustentar que ha aplicado una diferenciación basada en criterios objetivos y regulares a su clientela; es decir que el trato diferenciado se encuentra justificado. En ese último caso no estaremos frente a un supuesto de discriminación sino de trato diferenciado en el que pueden haber justificaciones objetivas que lo revistan de licitud, a diferencia de la discriminación que no admite justificación alguna.
15. En efecto, el primer párrafo del artículo 7B° reconoce una prohibición absoluta a los actos de discriminación, que afectan la dignidad del ser humano, por lo cual, tomando en cuenta, en primer lugar, la dificultad para el consumidor de acreditar la existencia de dicha situación, será el proveedor quien deberá establecer claramente que no se ha configurado este tipo infractor sino más bien un trato igualitario o en todo caso un trato diferenciado sustentado en razones objetivas.

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 5°.-** En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...).

b) derecho a acceder a una variedad de productos y servicios, valorativamente competitivos, que les permitan libremente elegir los que deseen; (...)

d) derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial (...).

<sup>4</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 7B°.-** Los proveedores no podrán establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que los primeros ofrecen en locales abiertos al público.

Está prohibido realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el proceso o a la administración cuando ésta actúe de oficio. Acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho, probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias.

Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.



16. Si bien los proveedores se encuentran impedidos de discriminar a los consumidores que soliciten acceder a los servicios que ofrecen en locales abiertos al público, sin que medien razones objetivas y justificadas, ello no implica que las empresas deban prestar sus servicios sin tomar en cuenta elementos objetivos que incidan directamente en la prestación misma del servicio.
17. A diferencia de lo establecido en anteriores pronunciamientos<sup>5</sup>, esta Sala considera que el artículo 7B° recoge en su segundo párrafo además otro tipo infractor como es el trato diferenciado injustificado o ilícito que se configura bajo las modalidades de selección de clientela, exclusión de personas u otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
18. En efecto, pueden existir prácticas de trato diferenciado que afectan el derecho a la igualdad sin configurar en actos de discriminación, por cuanto con aquellas conductas no se afecta la dignidad del sujeto pasivo, como así sucede con la discriminación sancionada constitucional y administrativamente. Sin embargo, a fin de no incurrir en una infracción a los derechos de los consumidores, el proveedor debe justificar el trato diferenciado, conforme al segundo párrafo del artículo 7B° del Decreto Legislativo 716.
19. Para determinar si la distinción realizada por un proveedor configura un supuesto de trato diferenciado lícito será necesario en primer término, que los clientes se encuentren en distintas situaciones de hecho, en la medida que éstas admiten o pueden requerir un trato diferente. En segundo lugar, el trato desigual que se otorga debe responder a una finalidad, pues no se debe otorgar a los consumidores un trato diferente de manera injustificada. En tercer lugar, dicha finalidad debe ser razonable. En cuarto lugar, debe existir congruencia -una relación lógica, coherente- entre el trato desigual brindado y la finalidad perseguida. Finalmente, debe existir proporción entre el trato desigual que se otorga y la finalidad perseguida<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Ver la Resolución 0421-2008/SC2-INDECOPI emitida el 28 de noviembre de 2008 en el Expediente 2011-2007/CPC en los seguidos por Julio Enrique Velásquez Giacarini con Sastrería Arbildo E.I.R.L. y la Resolución 0623-2009/SC2-INDECOPI emitida el 25 de marzo de 2009 en los Expedientes acumulados 2428-2007/CPC y 2429-2007/CPC en los seguidos por Frecia Teresa Penacho Herrera de Gordillo y Elsa Gabriela Cabieses Bardellini con Viajes Falabella S.A. y Lan Perú S.A.

<sup>6</sup> **PORFIRIO, Leopoldo.** La Discriminación de Consumidores como Acto de Competencia Desleal, Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales S.A., Madrid, 2002, P. 96-101.



20. Por su parte, el artículo 8° del Decreto Legislativo 716<sup>7</sup> establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. En ese sentido, el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por la Sala mediante la Resolución 085-96-TDC<sup>8</sup> estableció que el artículo 8° del Decreto Legislativo 716 contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado.
21. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, una vez que el defecto ha sido efectivamente acreditado por el consumidor.
22. Además, se debe considerar que, al adquirir un producto o contratar un servicio, el deber de idoneidad del proveedor no sólo se encuentra referido al bien o servicio en si mismo, sino también a todos aquellos servicios que pueden complementarlo, los cuales también deberán ser brindados con idoneidad.
23. En el presente caso, el señor Pozo denunció al Colegio por haber incurrido en una serie de actos arbitrarios y discriminatorios contra su menor hijo, los cuales habían quedado evidenciados en agresiones verbales, e imposición de sanciones y deméritos injustificados.

---

<sup>7</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 8°.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

<sup>8</sup> La Resolución 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 30 de noviembre de 1996, confirmó la resolución por la cual la Comisión de Protección al Consumidor declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L., a propósito de la comercialización de un par de zapatos que se rompieron dos meses después de haber sido adquiridos. En dicha resolución, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

*“a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponible a los consumidores.*

*b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo.”*





24. La Comisión consideró que no existía medio probatorio alguno que permita corroborar lo señalado en este extremo.
25. En su apelación, el denunciante indicó que resultaba desproporcionado pretender exigir a un menor de edad que efectúe alguna grabación o vídeo de los actos de abuso o discriminación de los cuales era víctima.
26. Al respecto se debe indicar que de acuerdo al artículo 196° del Código Procesal Civil<sup>9</sup> la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión.
27. En efecto, el principio de la carga de la prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega, es decir, al denunciante por regla general. Sin embargo, el denunciante de un acto de discriminación o de trato diferenciado ilícito sólo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual.
28. Asimismo, el artículo 162.2° de la Ley 27444 –Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>10</sup> establece que los administrados deben aportar medios probatorios que sustenten sus alegaciones.
29. Los hechos denunciados por el señor Pozo se encuentran referidos al segundo párrafo del artículo 7B° del Decreto Legislativo 716, el cual establece que la carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el proceso o a la administración cuando ésta actúe de oficio. Acreditado ello, se debe analizar si existe una causa objetiva y justificada, prueba que le corresponde al proveedor del bien o servicio. Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.
30. Atendiendo a lo expuesto, la carga que se impone al administrado de presentar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones no resulta desproporcionado sino que corresponde a una exigencia que el marco normativo establece para justificar la sanción que se impone al proveedor.

<sup>9</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

<sup>10</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°. Carga de la prueba.**  
(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o acudir alegaciones.



31. Por otro lado, el denunciante señaló que las cartas notariales remitidas al Colegio debían ser tomadas como declaraciones juradas que acreditaban los actos de discriminación.
32. Cabe indicar que las cartas notariales presentadas por el denunciante no pueden ser consideradas como medios probatorios suficientes para acreditar los hechos materia de denuncia ya que en éstas el señor Pozo sólo da cuenta de los supuestos hechos ocurridos ante el Colegio mas no demuestra de manera fehaciente que tales hechos hubieran ocurrido.
33. Así, el denunciante no ha incorporado al expediente material probatorio que sustente sus afirmaciones, como podrían ser testimonios que den cuenta de los hechos imputados al Colegio o que pueda ser considerado como indicio de la conducta denunciada.
34. Se debe señalar que el hecho que el Colegio no haya respondido las cartas remitidas por el denunciante o los correos electrónicos enviados por éste, no acreditan la infracción denunciada.
35. Finalmente, si bien es cierto que la Resolución 1961-2007/CPC recaída en el expediente 572-2007/CPC declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Pozo contra la denunciada, dicha decisión se basó en la información que el colegio debió brindar al denunciante sobre la condición en la que se encontraba su menor hijo ante el Colegio, es decir, que se encontraba con matrícula condicional y que había sido expulsado definitivamente del centro educativo.
36. Sin embargo, ello no desvirtúa el hecho que en dicho expediente se hayan actuado medios probatorios que acrediten que el menor hijo del señor Pozo presentaba problemas de conducta a lo largo de su vida escolar, los cuales llevaron a que éste haya tenido matrícula condicional y finalmente haya sido expulsado.
37. Asimismo, tal como lo señaló la Comisión, existen medios probatorios<sup>11</sup> en los que se verifica la existencia de otras sanciones impuestas por faltas de conducta del hijo del denunciante, lo cual lleva a este Colegiado concluir que la imposición de dichas sanciones no se dieron a causa de la reincorporación del menor hijo del señor Pozo al Colegio sino que se han dado desde un tiempo anterior a dicho acontecimiento.

<sup>11</sup> El "Disciplinary Record 2007" da cuenta de otras sanciones impuestas por faltas de conducta del hijo del señor Pozo, tales como: (i) tomar gaseosa en clase y continuar haciéndolo a pesar de haber sido advertido que ello no era correcto; (ii) jugar con la puerta del aula hasta tirarla y remecerla; (iii) fomentar desorden y molestar a algunos de sus compañeros; (iv) interrumpir la clase y burlarse de los compañeros; (v) risas desmesuradas y burlas que generan desorden en el salón; (vi) ruidos molestos durante clases; y, (vii) comportamiento inadecuado en el comedor.



38. Por tanto, las acciones tomadas por el Colegio frente a la conducta del hijo del denunciante sólo corresponden a la facultad disciplinaria del centro educativo, por lo que se debe confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción de los artículos 7B° y 8° del Decreto Legislativo 716.

#### De la suspensión del servicio educativo

39. El señor Pozo señaló que el 7 de noviembre de 2007 su menor hijo fue obligado a retirarse del colegio con una papeleta de salida del jefe de nivel a las 8.05 horas. Agregó que estando fuera del centro educativo, su hijo se comunicó con su madre y fuera del colegio llamó a su mamá y luego ingresaron al centro educativo para realizar una constatación policial de su suspensión. Asimismo, indicó que no resultaban verosímiles los motivos aludidos por el Colegio para suspender a su hijo.
40. Cabe indicar que obra en el expediente un disco compacto con el audio que da cuenta de la constatación policial realizada el 7 de noviembre de 2007 con la finalidad de verificar la supuesta suspensión del menor hijo del denunciante. En dicho audio se verifica que si bien hubo una aparente contradicción entre lo señalado por las autoridades del Colegio respecto del supuesto impedimento de ingreso del hijo del señor Pozo al centro educativo, de la declaración de la madre del hijo del denunciante se concluye que lo que sucedió dicho día no fue la suspensión del servicio educativo por parte del Colegio, sino que el menor fue retirado de clases para conversar acerca de su comportamiento, por lo que se concluye que no hubo una prohibición de su ingreso al centro educativo.
41. Asimismo, el denunciante no ha presentado medio probatorio con el cual se acredite que el menor fue obligado a retirarse del colegio y que para ello le dieron una papeleta de salida, por lo que corresponde confirmar dicho extremo de la resolución apelada.
42. Por otro lado, el denunciante señaló que la Comisión asumió que su menor hijo cometió una falta grave, a pesar que ello no ha sido demostrado por el Colegio.
43. Al respecto se debe señalar que del texto de la carta notarial remitida por el Colegio el día 6 de noviembre de 2007 se observa que ésta hace mención expresa de la causal de suspensión del hijo del denunciante y el hecho que no haya sido firmado por el Director del Colegio no resta mérito a la misma, ya que del análisis del Reglamento Interno del Colegio no se evidencia procedimiento específico que determine la autoridad legitimada para suspender a un alumno.



44. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia por suspensión del servicio educativo.

Del servicio de Psicología del Colegio

45. En su apelación, el señor Pozo indicó que el plazo transcurrido para atender a la solicitud de evaluación psicológica de su menor hijo fue excesivo considerando su preocupación respecto al desarrollo de su hijo y los incidentes suscitados en el Colegio.
46. De los medios probatorios que obran en el expediente, se verifica que mediante correo electrónico de fecha 6 de noviembre del 2007, el señor Pozo solicitó a la psicóloga del tercer año de secundaria que se realice una evaluación psicológica a su menor hijo. Dicha solicitud fue atendida mediante carta notarial de fecha 16 de noviembre de 2007.
47. La Sala considera - al igual que la Comisión - que el plazo transcurrido para la atención del señor Pozo para que se evalúe a su menor hijo, corresponde a un plazo razonable, ya que se presume que el centro educativo debe organizarse a fin de evaluar a los alumnos adecuadamente.
48. Asimismo, el que se haya citado al denunciante 17 días después de su solicitud de evaluación psicológica para comunicarle los resultados de dicha evaluación, resulta ser un tiempo prudencial, al haber transcurrido sólo 7 días después de haberle comunicado que procederían a realizar la evaluación solicitada.
49. Por tanto, corresponde confirmar la Resolución 1129-2009/CPC en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8° del Decreto Legislativo 716 respecto al servicio de psicología del Colegio.

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1129-2009/CPC del 22 de abril de 2009, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Gerardo Mariano Pozo Tovar contra la Asociación Educacional Williamson del Perú por infracción de los artículos 7B° y 8° del Decreto Legislativo 716, al no haber quedado acreditado que el Colegio hubiera ejercido prácticas discriminatorias o maltratos psicológicos contra el menor hijo del denunciante.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 1129-2009/CPC que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Gerardo Mariano Pozo Tovar contra la Asociación Educacional Williamson del Perú por infracción del artículo 8° del



Decreto Legislativo 716, al haber quedado acreditado que la suspensión del hijo del denunciante estuvo debidamente justificada y que el servicio de psicología brindado por el centro educativo en un plazo razonable.

**Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.**

**CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ**  
Presidente

Lpderecho.pe