

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : CARLOS FREUNDT DE LA PUENTE

DENUNCIADO : ASOCIACIÓN PRO-DESARROLLO HUMANITARIO – APDEHU

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE OTRAS ASOCIACIONES N.C.P.

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Asociación Pro-Desarrollo Humanitario – Apdehu por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que se negó a brindar el servicio de guardería o de apoyo psicopedagógico a la menor de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad, debido a que el denunciante presentó un reclamo solicitando la mejora del servicio.*

SANCIÓN:

- **0,50 UIT** *Por haberse negado a brindar el servicio de guardería o de apoyo psicopedagógico debido a que el denunciante presentó un reclamo solicitando la mejora del servicio.*

Lima, 2 de marzo de 2020

ANTECEDENTES

1. El 14 de enero de 2019, el señor Carlos Freundt De La Puente (en adelante, el señor Freundt) interpuso una denuncia en contra de la Asociación Pro-Desarrollo Humanitario – Apdehu¹ (en adelante, la Asociación) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) La Asociación brindaba a su hija menor de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad el servicio educativo de nivel inicial de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 y el servicio de guardería de lunes a viernes de 13:00 a 18:00;
 - (ii) el 13 de noviembre de 2018, se presentó un reclamo verbal ante la promotora del Nido y vía *WhastApp* a la profesora Brenda, solicitando que se le prestara mayor atención a la menor de iniciales D.S.F.M. de

¹ RUC: 20417750411, con domicilio fiscal en Cal. La Casuarina Mza. T Lote. 2 urb. Los Sauces (Entre Cdra. 8 Y 9 De Av. M Villarán) Lima - Lima – Surquillo.

- (iii) cinco (5) años de edad, pues la misma presentó irritación y escaldadura; ante el reclamo, el proveedor le señaló que no iba a recibir más a su menor hija;
 - (iv) dicha situación le causó a la menor un estado de crisis, pues esta se encontraba acostumbrada a acudir al centro educativo;
 - (v) debido a la expulsión y a la falta de con quién encargar a la menor, se vio obligado a contratar los servicios de otro proveedor; y,
 - (vi) la expulsión estuvo referida al servicio de guardería.
2. En virtud de ello, por Resolución 1 del 11 de febrero de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de la Asociación, según el siguiente detalle:
- (i) Por presuntas infracciones de los artículos 18°, 19° y 38°, numeral 1, del Código, toda vez que habría discriminado a la menor hija del denunciante de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad debido a que la expulsó de la guardería por haberse solicitado una mejor atención; y,
 - (ii) por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría brindado una atención adecuada a la menor de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad, toda vez que esta presentaba irritaciones y escaldaduras en su cuerpo.
3. El 13 de marzo de 2019, la Asociación presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) El denunciante faltaba a la verdad al señalar que realizó un reclamo verbal el 13 de noviembre de 2018 ya que en aquel momento este se encontraba de viaje, tal como se apreciaría de una conversación mantenida por la aplicación para celulares *WhatsApp*;
 - (ii) el denunciante faltaba a la verdad al señalar que se quejó por una supuesta irritación y escaldadura en el cuerpo de su menor hija de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad, pues en realidad el reclamo versó sobre una prenda del buzo escolar, la cual se había descocido en la parte de la entropierna, solicitándose su cambio;
 - (iii) se le explicó que los reclamos referidos al buzo debían ser presentados durante junio y julio del 2018, siendo que la presente queja era extemporánea;
 - (iv) ante dicha respuesta, la madre de la menor de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad comenzó a gritar y se retiró;
 - (v) en el mes de noviembre de 2018, no se le prestó servicio durante las tardes a la menor de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad, siendo que la boleta de venta que adjuntó el denunciante como medio probatorio

- solo indicaba “aporte por apoyo en las tardes” y consignó como fecha octubre de 2018;
- (vi) no era verdad que la menor hija del denunciante fue expulsada ni discriminada del centro educativo, pues esta asistió todos los días, participando de forma activa en todas las actividades, los ensayos para la graduación y clausura; y,
 - (vii) durante la ceremonia de graduación, se le entregó a la menor un diploma y medalla de graduación, tal como se evidenciaría de la grabación de video que adjuntó.
4. El 28 de junio de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución Final 1129-2019/CC2, mediante la cual resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la Asociación por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no se acreditó que no brindó una atención adecuada a la menor de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad, referida a que esta habría presentado irritaciones y escaldadura en su cuerpo;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Asociación por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que se negó a brindar el servicio de guardería debido a que el denunciante presentó un reclamo solicitando la mejora del servicio;
 - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la Asociación por infracción del numeral 1 del artículo 38° del Código, en tanto no quedó acreditado que discriminó a la menor de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad;
 - (iv) impuso a la Asociación una multa de 0,50 UIT por la infracción determinada en dicha instancia;
 - (v) condenó al proveedor al pago de las costas y los costos del procedimiento; y,
 - (vi) dispuso la inscripción de la Asociación en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 24 de julio de 2019, la Asociación interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución Final 1129-2019/CC2, manifestando lo siguiente:
- (i) El servicio brindado durante las tardes de 14:00 a 18:00 no fue un servicio de guardería, sino de apoyo psicopedagógico;
 - (ii) el servicio de apoyo psicopedagógico era opcional y podía ser solicitado por los padres de familia de manera interdiaria y/o mensual, siendo que este servicio era cobrado de forma separada al servicio educativo;
 - (iii) el señor Freundt no solicitó el servicio de apoyo psicopedagógico en los meses de mayo, agosto y noviembre de 2018;

- (iv) el período en el cual el señor Freundt alegó una presunta expulsión fue durante el mes de noviembre, mes en el cual no se contrató el servicio por lo que no estaba en la obligación de prestarlo;
 - (v) no cabía la posibilidad de expulsar a alguien de un servicio que nunca se solicitó;
 - (vi) el señor Freundt sí recibió el servicio educativo sin ningún inconveniente o “expulsión”, habiéndose acreditado que su intención fue que se le reembolsara lo pagado por una pieza del buzo ante un presunto defecto reclamado de manera extemporánea; y,
 - (vii) no se negó el servicio de guardería al denunciante, pues este no existió.
6. Cabe señalar que en tanto el denunciante no ha interpuesto recurso de apelación en contra de los extremos de la resolución venida en grado que declararon infundada su denuncia por presunta discriminación y falta de idoneidad en el servicio (irritaciones y escaldadura en el cuerpo de la menor hija del denunciante), dichos extremos han quedado consentidos, por lo que esta Sala no emitirá pronunciamiento sobre los mismos.

ANALISIS

Cuestión previa: sobre la naturaleza del servicio prestado

7. Previo a realizar el análisis de fondo sobre la controversia, esta Sala considera pertinente determinar cual es la verdadera naturaleza del servicio involucrado en este caso.
8. Conforme declararon las partes –por lo que no es un hecho controvertido– el proveedor brindada al señor Freundt dos tipos de servicios diferentes: un servicio educativo de nivel inicial durante las mañanas y un servicio denominado “guardería” (según declaró el denunciante) o “apoyo psicopedagógico” (según alegó el proveedor).
9. De ese modo, en el escrito de denuncia, se puede apreciar textualmente lo siguiente:

*“8.-Queda claro que el motivo de la expulsión es por pedir una mejor atención y cuidado a la menor y que **la expulsión fue en el servicio contratado de guardería**” (ver foja 3 del expediente. Subrayado y negrita es nuestro).*
10. De lo antes citado se aprecia que lo denunciado no fue una interrupción en la prestación del servicio educativo, sino en el servicio denominado “guardería” o “apoyo psicopedagógico”.
11. Sobre la Educación Básica Regular de Educación Inicial, el artículo 36° de la Ley 28044, Ley General de Educación señala lo siguiente:

“Artículo 36°.- Educación Básica Regular

La Educación Básica Regular es la modalidad que abarca los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria. Está dirigida a los niños y adolescentes que pasan, oportunamente, por el proceso educativo de acuerdo con su evolución física, afectiva y cognitiva, desde el momento de su nacimiento.

La Educación Básica Regular comprende:

a) Nivel de Educación Inicial

La Educación -Inicial constituye el primer nivel de la Educación Básica Regular, y comprende a niños menores de 6 años y se desarrolla en forma escolarizada y no escolarizada conforme a los términos que establezca el Reglamento. El Estado asume también sus necesidades de salud y nutrición a través de una acción intersectorial. Se articula con el nivel de Educación Primaria asegurando coherencia pedagógica y curricular, conservando su identidad, especificidad, autonomía administrativa y de gestión.

Con participación de la familia y de la comunidad, la Educación Inicial cumple la finalidad de promover prácticas de crianza que contribuyan al desarrollo integral de los niños, tomando en cuenta su crecimiento socioafectivo y cognitivo, la expresión oral y artística y la sicomotricidad y el respeto de sus derechos”

12. En concordancia con ello, respecto a las instituciones educativas escolarizadas de nivel de Educación Inicial, el artículo 54° del Reglamento de la Ley General de Educación, aprobado mediante Decreto Supremo 011-2012-ED, señala:

“Artículo 54°.- Instituciones educativas escolarizadas

La forma escolarizada de Educación Inicial comprende las siguientes instituciones:

a) *Cuna.* En la que los niños y niñas menores de 3 años reciben una atención integral durante un tiempo no menor de cinco días a la semana, en horarios de ocho horas diarias como máximo. La permanencia diaria del niño en la cuna esta sujeta a las necesidades de la familia. El servicio funciona todo el año. Esta atención se brinda a través de un espacio rigurosamente organizado que ofrece a los niños un máximo de estabilidad y seguridad para crecer y desplegar sus capacidades de organización del movimiento y desplazamiento, exploración, comunicación, autonomía e iniciativa. La atención es realizada por personal profesional y técnico (auxiliar) preparado y especializado para garantizar la calidad del servicio.

Para el funcionamiento de una cuna se necesitará garantizar las condiciones de infraestructura, mobiliario y material educativo. Asimismo, el personal a cargo de la atención de los niños deberá haber realizado la formación especializada para este tipo de servicio.

b) *Jardín.* Atiende a niños y niñas de 3 a 5 años de edad. Se adecúan a las características y necesidades específicas de los niños, las familias y el medio.

Están bajo responsabilidad de profesionales de Educación Inicial con el apoyo de auxiliares de educación.

c) Cuna-Jardín. Atiende en un mismo local escolar a niños menores de 6 años de edad.

Las instituciones educativas de los niveles Primaria y Secundaria podrán solicitar que en su local se implemente el nivel Inicial para la atención de niños de 3 a 5 años, asegurando la disponibilidad de espacios pertinentes independientes y adecuados establecidos para el nivel¹

13. Así, conforme a las normas citadas, el nivel inicial en la Educación Básica Regular comprende a los niños menores de seis años y es impartido, de forma escolarizada, en cunas, jardines y cunas-jardines. Este es un servicio educativo que busca promover el desarrollo infantil en las dimensiones cognitiva, física, motora, social y emocional. Implica también otros servicios como la atención en salud, nutrición, cuidado, entre otros².
14. Según lo expuesto hasta este punto, queda claro que el servicio objeto de controversia, cual fuera la denominación que se le otorgue (“guardería” o “apoyo psicopedagógico”), no era un servicio educativo en los términos contemplados por la normativa aplicable a la materia.
15. En ese sentido, si bien en copiosos pronunciamientos³ la Sala ha manifestado que el deber de idoneidad en servicios educativos se debe analizar a la luz del artículo 73° del Código, lo cierto es que, en tanto el servicio denunciado no tiene tal naturaleza, corresponde analizar la denuncia bajo los artículos 18° y 19°, tal como lo realizó la Comisión.

Sobre el deber de idoneidad

16. El artículo 18° del Código⁴ define a la idoneidad de los productos y servicios

² **REGLAMENTO DE LA LEY 28044 LEY GENERAL DE EDUCACIÓN, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2012-ED. Artículo 48°.- Del nivel de Educación Inicial**

La Educación Inicial es el primer nivel de la Educación Básica Regular. Atiende a niños y niñas menores de 6 años de edad, con enfoque intercultural e inclusivo, promoviendo el desarrollo y aprendizaje infantil mediante acciones educativas. Contribuye a un adecuado proceso de transición del hogar al sistema educativo, a través de diferentes tipos y formas de servicios educativos, con estrategias que funcionan con la participación la familia, agentes comunitarios y autoridades de los gobiernos locales.

La Educación Inicial comprende la responsabilidad del Estado de proveer servicios educativos diversos de 0 a 2 años, dirigidos a los niños y/o a sus familias. A partir de los 3 años, se enfatiza la obligación de las familias de hacer participar a los niños en servicios escolarizados o no escolarizados de Educación Inicial.

La atención integral en Educación Inicial implica, brindar una educación que promueva el desarrollo infantil en sus múltiples dimensiones (cognitiva, física, motora, social, emocional). Por otro lado, implica asegurar que los niños y niñas que asisten a los servicios educativos del nivel inicial reciban servicios complementarios como la atención en salud, nutrición, protección, acceso al registro legal de identidad, servicios de cuidado, u otros que aseguren condiciones básicas para su desarrollo.

³ Ver, por ejemplo, Resolución 1339-2019/SPC-INDECOPI del 22 de mayo de 2019, Resolución 1896-2019/SPC-INDECOPI del 12 de julio de 2019, Resolución 0308-2020/SPC-INDECOPI del 29 de enero de 2020, Resolución 0432-2020/SPC-INDECOPI del 12 de febrero de 2020, entre otros.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción,

como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código⁵ indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

17. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
18. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código⁶ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).

las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

19. Por su parte, el artículo 104° del Código⁷ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
20. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
21. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Asociación por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que se negó a brindar el servicio de guardería debido a que el denunciante presentó un reclamo solicitando la mejora del servicio.
22. Así, la primera instancia señaló que, de la revisión de los documentos aportados por el proveedor como medios probatorios, se verificaba que estos estaban relacionados a la prestación del servicio educativo, mas no al servicio de guardería.
23. Asimismo, señaló que en la carta notarial del 17 de diciembre de 2018 (ver foja 28 del expediente), mediante la cual se le dio respuesta al reclamo del 20 de noviembre de 2018 presentado por el denunciante, el proveedor pudo mencionarle, ante la acusación de que se había expulsado a su menor hija, que este podía continuar con el servicio, sin embargo, no lo manifestó.
24. En contraposición, la Asociación manifestó lo siguiente en su recurso de apelación:
 - (i) El servicio brindado durante las tardes de 14:00 a 18:00 no fue un servicio de guardería, sino de apoyo psicopedagógico;
 - (ii) el servicio de apoyo psicopedagógico era opcional y podía ser solicitado por los padres de familia de manera interdiaria y/o mensual, siendo que este servicio era cobrado de forma separada al servicio educativo;

⁷ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

- (iii) el señor Freundt no solicitó el servicio de apoyo psicopedagógico en los meses de mayo, agosto y noviembre de 2018;
 - (iv) el período en el cual el señor Freundt alegó una presunta expulsión fue durante el mes de noviembre, mes en el cual no se contrató el servicio por lo que no estaba en la obligación de prestarlo;
 - (v) no cabía la posibilidad de expulsar a alguien de un servicio que nunca se solicitó;
 - (vi) el señor Freundt sí recibió el servicio educativo sin ningún inconveniente o “expulsión”, habiéndose acreditado que su intención fue que se le reembolsara lo pagado por una pieza del buzo ante un presunto defecto reclamado de manera extemporánea; y,
 - (vii) no se negó el servicio de guardería al denunciante, pues este no existió.
25. Al respecto, de la revisión del expediente, esta Sala verifica que no se tiene certeza sobre en qué consistía el servicio que era brindado por las tardes al señor Freundt. Sin embargo, ya sea que se le denomine “guardería” o “apoyo psicopedagógico”, lo cierto es que el servicio implicaba que la menor de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad permanecía en las instalaciones de la Asociación desde 14:00 hasta 18:00.
26. Por otro lado, conforme se puede apreciar del recurso de apelación, la defensa del proveedor no está centrada en acreditar que se haya producido una ruptura del nexo causal (por ejemplo, negligencia del propio consumidor: la menor hija del denunciante dejó de asistir por voluntad propia), sino en probar que no existió defecto alguno pues nunca habría estado obligado a prestar el servicio (pues este no se contrató).
27. Obra a foja 8 del Expediente el reclamo de fecha 20 de noviembre de 2018 presentado por el señor Freundt. En la sección denominada “*Identificación del bien contratado*”, se aprecia que el denunciante escribió “*guardería*”. Asimismo, en el “*detalle de la reclamación*”, consignó lo siguiente:
- “Ante un reclamo por desatención a mi hija la I.E.I.P. fué [sic] expulsado [sic] es decir: si me reclamas se vá [sic], afectando a la menor”*
28. De lo antes citado se aprecia que el reclamo, conforme lo señaló el propio denunciante en la sección denominada “*Identificación del bien contratado*”, solo estaba referido a la interrupción del servicio de “guardería” o de “apoyo psicopedagógico”, por lo que no incluía la prestación del servicio educativo. Asimismo, dicho medio probatorio acredita que el reclamo fue por una “desatención” (entiéndase, falta de atención). Sin embargo, es pertinente aclarar que ello no acredita que dicha “desatención” haya estado referida a irritaciones y escaldadura tal como alegó el denunciante.
29. Ante dicho reclamo, el proveedor emitió una respuesta mediante una carta notarial del 17 de diciembre de 2018 –recibida el 19 de diciembre de 2018–, en la cual se puede apreciar lo siguiente:

*“En relación a su queja procedemos a indicar que luego de realizar las indagaciones del caso, **le comunicamos que su menor hija en ningún momento ha sido expulsada de la institución educativa, ya que viene asistiendo con regularidad y sin ningún inconveniente**; en cuanto al reclamo, se explico [sic] verbalmente a la madre de su menor hija que su requerimiento era extemporáneo; y que durante el mes de Junio y Julio se resolvió cualquier inconveniente referido al uniforme, en su caso se trataba de una prenda (buzo de uniforme) que fue entregado en Junio y que recién hace el reclamo en el mes de Noviembre; por lo que no puede ser catalogado como responsabilidad de la Institución” (ver foja 28 del expediente. Subrayado y negritas son nuestras).*

30. Así, se aprecia que ante el reclamo formulado por el cese de la prestación del servicio de “guardería” o “apoyo psicopedagógico”, el proveedor le manifestó al denunciante que su menor hija de iniciales D.S.F.M. de cinco (5) años de edad venía asistiendo con regularidad, lo cual resulta manifiestamente contradictorio con lo señalado por el proveedor en sus descargos y apelación, en los que alegó que no prestó el servicio porque este no fue contratado por el señor Freundt.
31. A mayor abundamiento, el proveedor pudo precisarle al consumidor que el servicio educativo se venía prestando con regularidad, mientras que el servicio de “guardería” o de “apoyo psicopedagógico” no había sido contratado por lo que no habría existido expulsión alguna. Sin embargo, no lo hizo.
32. Sin perjuicio de lo expuesto, es preciso remarcar que del propio reclamo se desprende que lo reclamado por el señor Freundt no fue un cese del servicio educativo, sino del servicio de “guardería” o de “apoyo psicopedagógico”, por lo que tampoco sería posible que el proveedor alegue la existencia de una imprecisión del reclamo que pudiera haberlo inducido al error sobre el servicio que se estaba reclamando.
33. Por otro lado, si bien el proveedor presentó boletas de venta por la contratación del servicio de “guardería” o “apoyo psicopedagógico” (ver de foja 71 a 74 del expediente) en las que no se encontraba la correspondiente al mes de noviembre de 2018, ello no implica necesariamente que el servicio no fue contratado.
34. Así, por el contrario, de la propia declaración plasmada en la carta notarial del 17 de diciembre de 2018, se puede inferir que el servicio sí fue contratado, pues el proveedor, lejos de señalarle al consumidor que no estaba obligado a prestarle el servicio, le dijo que la menor asistía con regularidad (lo cual presupone que existió un contrato).
35. En resumen, este Colegiado verifica que se encuentra acreditado que el servicio fue interrumpido, sin que el proveedor haya acreditado la razón por la cual el mismo no se prestó o, en todo caso, tampoco presentó medios

probatorios que permitieran verificar que sí fue brindado.

36. Finalmente, respecto al “Informe del progreso del niño” (ver de foja 32 a 35 del expediente) y a la grabación de video que obra a foja 42 del expediente, cabe señalar que estos medios probatorios acreditan la prestación del servicio educativo, mas no del servicio materia de controversia, por lo que no resultan atinentes al caso concreto.
37. Por las razones expuestas, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Asociación por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que se negó a brindar el servicio de guardería o de apoyo psicopedagógico debido a que el denunciante presentó un reclamo solicitando la mejora del servicio.

Sobre la multa impuesta, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

38. Teniendo en cuenta que el denunciado no ha fundamentado su apelación respecto a estos extremos, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG⁸, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada en dichos puntos.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final 1129-2019/CC2 del 28 de junio de 2019 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Asociación Pro-Desarrollo Humanitario – Apdehu por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que se negó a brindar el servicio de guardería o de apoyo psicopedagógico, debido a que el denunciante presentó un reclamo solicitando la mejora del servicio.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución Final 1129-2019/CC2, en el extremo que sancionó a la Asociación Pro-Desarrollo Humanitario – Apdehu con una multa de 0,50 UIT por haberse negado a brindar el servicio de guardería o de apoyo psicopedagógico debido a que el denunciante presentó un reclamo solicitando la

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0625-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 049-2019/CC2

mejora del servicio.

TERCERO: Requerir a la Asociación Pro-Desarrollo Humanitario – Apdehu el pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciarse el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS⁹, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Confirmar la Resolución Final 1129-2019/CC2, en el extremo que condenó a la Asociación Pro-Desarrollo Humanitario – Apdehu al pago de las costas y los costos del procedimiento.

En ese sentido, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, el proveedor deberá cumplir con pagar al denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

QUINTO: Confirmar la Resolución Final 1129-2019/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de la Asociación Pro-Desarrollo Humanitario – Apdehu en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa**
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.