



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : SOCIEDAD CULTURAL CONSUELO VALLEJOS
MATERIAS : INTERESES ECONÓMICOS
SERVICIOS EDUCATIVOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PRIMARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a Sociedad Cultural Consuelo Vallejos S.A.C. por infracción de los artículos 1.1°, y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al haber quedado acreditado que requirió la compra de útiles escolares de marcas determinadas y el pago de intereses moratorios que excedían el límite máximo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú.*

SANCIÓN: *Amonestación*

Lima, 16 de octubre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 1 de marzo de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Secretaría Técnica) realizó una diligencia de inspección en la institución educativa de la Sociedad Cultural Consuelo Vallejos¹(en adelante, Sociedad Consuelo Vallejos) en la que se verificó que requería el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú (en adelante, BCRP) y la adquisición de los útiles escolares de marcas determinadas como “Yess”, “Uhu” y “Apu”, mediante la lista del nivel inicial.
2. Mediante Resolución 670-2012/ILN-CPC del 1 de agosto de 2012, la Secretaría Técnica inició un procedimiento de oficio contra Sociedad Consuelo Vallejos, por haber incurrido en presunta infracción de los artículos 1.1° y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).

¹ RUC: 20471955354. Domicilio Fiscal: Cal. San Héctor 163 Urb. Santa Luisa, Los Olivos- Provincia y departamento de Lima.

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



3. El 18 de setiembre de 2012 Sociedad Consuelo Vallejos presentó sus descargos señalando que:
 - (i) Las marcas que consignó en la lista de útiles escolares correspondientes al nivel inicial fueron señaladas por error debido a su relación con el producto mismo; y,
 - (ii) el cobro de intereses moratorios tenía como finalidad evitar la morosidad en el pago de las pensiones de enseñanza, pero en la mayoría de los casos no se había hecho efectiva.

4. Mediante Resolución 0047-2013/ILN-CPC del 16 de enero de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Halló responsable a Sociedad Consuelo Vallejos por infracción del artículo 1.1º literal c) del Código, al haber quedado acreditado que requería a los padres de familia del nivel inicial, la adquisición de útiles escolares de marcas determinadas;
 - (ii) halló responsable a Sociedad Consuelo Vallejos por infracción del artículo 19º del Código, al haber quedado acreditado que requería el pago de una tasa de interés moratorio superior a la fijada por el BCRP;
 - (iii) ordenó a Sociedad Consuelo Vallejos que, en calidad de medidas correctivas, cumpla con: (a) abstenerse de manera definitiva y permanente de requerir a los padres de familia la compra de útiles escolares de marcas determinadas y cobrar intereses moratorios por incumplimiento en el pago de las pensiones de enseñanza que excedan el tope máximo establecido por el BCRP; (b)) elabore un cronograma de devolución del exceso de la mora cobrada por incumplimiento en el pago de las pensiones de enseñanza, el cual deberá contemplar la cancelación en un plazo máximo de 30 días hábiles; y, (c) publique el comunicado anexo a la resolución en un lugar visible del ingreso, así como en los lugares de alto tránsito por los padres de familia, paneles, patios y pasadizos del plantel por el lapso de 1 año; y,
 - (iv) sancionó al Colegio con una multa de 0,80 UIT por requerir el pago de intereses moratorios superiores al máximo establecido por el BCRP y, con una amonestación por requerir la compra de útiles escolares de marcas determinadas a los padres de familia.

5. El 31 de enero de 2013, Sociedad Consuelo Vallejos apeló la Resolución 0047-2013/ILN-CPC señalando lo siguiente:



- (i) No tuvo intención de direccionar la adquisición de determinadas marcas, sino que, debido a su directa vinculación con los productos que distinguen, hizo referencia por error a marcas como “Uhu”;
- (ii) no tenía conocimiento del monto que debía cobrar por concepto de intereses moratorios;
- (iii) sólo un 10% de los padres de familia incurrieron en mora, siendo que en muchos casos condonó el cobro por dicho concepto; y
- (iv) la multa impuesta era excesiva en relación al tamaño de su empresa.

ANÁLISIS

Sobre el direccionamiento en la compra de útiles escolares de determinada marca

- 6. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú³ señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. A fin de cumplir con dicho deber de defensa, el artículo 1.1° literal c) del Código⁴ reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos.
- 7. Asimismo, el artículo 1.1° literal f) del Código⁵ establece que los consumidores tienen derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado.
- 8. La Comisión halló responsable a Sociedad Consuelo Vallejos por haber requerido la compra de útiles escolares de marcas determinadas.

³ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

(...)

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

1.2. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.

(...)



9. De la revisión la lista de útiles escolares, correspondiente al nivel inicial, se verificó que la denunciada requería la compra de útiles de marcas específicas, tales como “Apu”, “Yes” y “Uhu”.
10. En su defensa, Sociedad Consuelo Vallejos señaló que no tuvo intención de direccionar la adquisición de determinadas marcas, sino que debido a su directa vinculación con los productos que distinguen, hizo referencia por error a marcas como “Uhu”.
11. Sobre el particular, es preciso indicar que para determinar la existencia de infracción en el presente caso, no se requería analizar la intencionalidad por parte de la denunciada, pues resultaba suficiente constatar que Sociedad Consuelo Vallejos consignó en la lista de útiles escolares una marca determinada.
12. En efecto, el mero hecho de que la denunciada señalara determinadas marcas en la lista de útiles, era suficiente para que los padres de familia asumieran que su adquisición resultaba obligatoria, más aun si no se hizo mención expresa de que las marcas signadas en la lista de útiles eran sugeridas o de adquisición voluntaria, restringiendo así la libertad de elección que tienen los padres de familia para adquirir aquellos útiles que consideren más convenientes de acuerdo a su capacidad económica o los que resulten más adecuados a sus preferencias.
13. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución recurrida en el extremo que halló responsable a Sociedad Consuelo Vallejos por infracción del artículo 1.1° literales c) y f) del Código, toda vez que exigió la adquisición de útiles escolares de marcas determinadas.

Afectación al deber de idoneidad por el cobro de una tasa de interés convencional superior a la fijada por el BCRP

14. El artículo 18° del Código⁶ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las

⁶ **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, 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.



condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19º del Código⁷ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

15. El cobro de intereses moratorios por parte de los centros educativos se encuentra permitido, en tanto que se trata de una contratación sujeta también a las normas generales del derecho y que no existe ningún dispositivo legal que les prohíba cobrarlos ante un incumplimiento de los consumidores en sus obligaciones económicas. No obstante, los artículos 1243º del Código Civil⁸ y 51º de la Ley Orgánica del BCRP⁹ establecen que en el caso de un interés pactado convencionalmente, ya sea moratorio o compensatorio, deberá respetarse la tasa máxima establecida por el BCRP.
16. En concordancia con ello, la Circular 021-2007-BCRP emitida por el BCRP el 28 de setiembre del 2007, establece que la tasa máxima de interés convencional moratoria es equivalente al 15% de la tasa promedio del sistema financiero para crédito a la microempresa y se aplica de forma adicional a la tasa de interés convencional compensatorio o, de ser el caso, a la tasa de interés legal¹⁰. Así, de acuerdo al informe de la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, la Comisión concluyó que la tasa

⁷ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º.- 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.

⁸ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1243º.- Tasa máxima de interés convencional.** La tasa máxima del interés convencional compensatorio o moratorio, es fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. Cualquier exceso sobre la tasa máxima da lugar a la devolución o a la imputación al capital, a voluntad del deudor.

⁹ **DECRETO LEY 26123. LEY ORGÁNICA DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ. Artículo 51º.-** El Banco establece de conformidad con el Código Civil, las tasas máximas de interés compensatorio, moratorio, y legal, para las operaciones ajenas al Sistema Financiero. Las mencionadas tasas, así como el Índice de Reajuste de Deuda y las tasas de interés para las obligaciones sujetas a este sistema, deben guardar relación con las tasas de interés prevalecientes en las entidades del Sistema Financiero.

¹⁰ **CIRCULAR 021-2007-BCRP. Tasas de Interés**
I. Tasas de interés en moneda nacional
(...)

C. Tasa de Interés Moratorio
(...)

2. Operaciones entre personas ajenas al sistema financiero

La tasa máxima de interés convencional moratorio es equivalente al 15% de la tasa promedio del sistema financiero para créditos a la microempresa y se aplica de forma adicional a la tasa de interés convencional compensatorio o, de ser el caso, a la tasa de interés legal.

(...)



moratoria fijada por la denunciada había excedido el monto máximo permitido por el BCRP¹¹.

17. La Comisión halló responsable a la Sociedad Consuelo Vallejos por infringir el artículo 19° del Código, al considerar que había quedado acreditado que requirió el pago de intereses moratorios que excedían la tasa máxima establecida por el BCRP.
18. En su apelación, la denunciada aceptó haber incurrido en la infracción mencionada, señalando que no tenía conocimiento del monto que debía cobrar por concepto de intereses moratorios.
19. Al respecto, cabe precisar que el hecho que la denunciada desconociera el monto máximo fijado por el BCRP para la fijación de intereses moratorios convencionales no la exime de responsabilidad.
20. Es preciso indicar que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 109° de la Constitución Política del Perú¹², la presunción de conocimiento de los dispositivos legales por parte de todos los ciudadanos sin admitir prueba en contrario, rige desde el día siguiente a la publicación de la norma. Por ello, se debe tomar en cuenta que al ingresar al mercado para ofrecer sus servicios y productos al público, los proveedores se encuentran en la obligación no sólo de informarse sobre las condiciones y restricciones que implica emprender su propio giro de negocio, sino de conocer los alcances de los dispositivos legales que rodean su actividad, entre ellos, las normas de protección al consumidor.
21. De otro lado, Sociedad Consuelo Vallejos alegó que sólo un 10% de los padres de familia incurrieron en mora, siendo que en muchos casos condonaba el cobro por dicho concepto
22. Sobre el particular cabe señalar que la infracción del artículo 19° del Código se configuró con la sola fijación de una tasa de interés superior al monto máximo establecido por el BCRP, siendo irrelevante analizar si el pago de la misma se hizo efectivo o no.
23. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a Sociedad Consuelo Vallejos por infracción

¹¹ De acuerdo al cálculo efectuado en el informe 048-2011/GEE obrante en las fojas 86 a 88 del expediente.

¹² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 109°.-** La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte.



del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que fijó un interés moratorio superior a la tasa máxima establecida por el BCRP.

Sobre la medida correctiva

24. La Comisión ordenó a Sociedad Consuelo Vallejos que, en calidad de medidas correctivas, cumpla con: (a) abstenerse de manera definitiva y permanente de requerir a los padres de familia la compra de útiles escolares de marcas determinadas y cobrar intereses moratorios por incumplimiento en el pago de las pensiones de enseñanza que excedan el tope máximo establecido por el BCRP; (b)) elabore un cronograma de devolución del exceso de la mora cobrada por incumplimiento en el pago de las pensiones de enseñanza, el cual deberá contemplar la cancelación en un plazo máximo de 30 días hábiles; y, (c) publique el comunicado anexo a la resolución en un lugar visible del ingreso, así como en los lugares de alto tránsito por los padres de familia, paneles, patios y pasadizos del plantel por el lapso de 1 año.
25. En la medida que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la pertinencia de la medida correctiva ordenada, más allá de la alegada ausencia de infracción desvirtuada precedentemente, indicando únicamente que eran arbitrarias, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹³. Por tanto, corresponde confirmar las mencionadas medidas correctivas.

Sobre la graduación de la sanción

26. El artículo 112° del Código establece que la imposición y graduación de la sanción será determinada atendiendo al beneficio ilícito esperado u obtenido, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar¹⁴.

¹³ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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. (...)

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.- Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1) El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción;



27. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General contempla los principios de razonabilidad¹⁵ y proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
28. En el presente caso, la Comisión impuso a Sociedad Consuelo Vallejos una multa de 0,80 UIT por requerir el pago de una tasa de interés moratorio superior a la fijada por el BCRP y la amonestó por la conducta referida al direccionamiento de compra de determinadas marcas de útiles escolares.
29. En su escrito de apelación, la denunciada señaló que la multa impuesta era excesiva en relación al tamaño de su empresa.

-
- 2) La probabilidad de detección de la infracción;
 - 3) El daño resultante de la infracción;
 - 4) Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado;
 - 5) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
 - 6) Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

¹⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.-** Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. **Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y,
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

(Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1029, publicado el 23 de junio de 2008 por el Diario Oficial "El Peruano")



30. Si bien esta Sala considera que el cobro de intereses moratorios que exceden los límites establecidos por el BCRP genera un daño a los intereses económicos de los padres de familia y produce efectos negativos en el mercado de servicios educativos; en atención al principio de razonabilidad y a la finalidad desincentivadora de las sanciones administrativas, se advierte que dichas infracciones no presentaron una magnitud tal que justifiquen una multa de la cuantía ordenada por la Comisión, ello tomando en cuenta que la denunciada cuenta con 66 alumnos y sus pensiones escolares oscilan entre S/. 200,00 y S/. 2300,00 por tanto, el efecto negativo generado en el mercado no fue significativo. Así, imponerle una multa de 0,80 UIT no sería proporcional con los fines que persigue la norma legal, por lo que, a criterio de este Colegiado corresponde sancionar con una amonestación la conducta referida al cobro de intereses moratorios que exceden el límite establecido por el BCRP.
31. En atención a las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución recurrida en el extremo que sancionó a Sociedad Consuelo Vallejos con una multa de 0,80 UIT por requerir el pago de intereses moratorios superiores a la tasa máxima establecida por el BCRP y reformándola, sancionar dicha conducta con amonestación.

De la remisión de la presente Resolución a la UGEL

32. Finalmente, esta Sala considera que debe remitirse copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0047-2013/ILN-CPC del 16 de enero de 2013, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en el extremo que halló responsable a Sociedad Cultural Consuelo Vallejos S.A.C. por infracción de los artículos 1.1°, y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al haber quedado acreditado que requirió la compra de útiles escolares de marcas determinadas y el pago de intereses moratorios que excedían el límite máximo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0047-2013/ILN-CPC en el extremo que ordenó a Sociedad Cultural Consuelo Vallejos S.A.C. que cumpla con: (a) abstenerse de manera definitiva y permanente de requerir a los padres de familia la compra de útiles escolares de marcas determinadas y cobrar intereses moratorios por incumplimiento en el pago de las pensiones de enseñanza que



excedan el tope máximo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú; (b) elabore un cronograma de devolución del exceso de la mora cobrada por incumplimiento en el pago de las pensiones de enseñanza, el cual deberá contemplar la cancelación en un plazo máximo de 30 días hábiles; y, (c) publique el comunicado anexo a la resolución recurrida en un lugar visible del ingreso, así como en los lugares de alto tránsito por los padres de familia, paneles, patios y pasadizos del plantel por el lapso de 1 año.

TERCERO: Revocar la Resolución 0047-2013/ILN-CPC en el extremo que sancionó a Sociedad Cultural Consuelo Vallejos S.A.C. con una multa de 0,80 UIT por requerir el pago de intereses moratorios que excedían el límite máximo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú y reformándola, sancionar con una amonestación dicha infracción.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0047-2013/ILN-CPC en el extremo sancionó a Sociedad Cultural Consuelo Vallejos S.A.C. con una amonestación requerir la compra de útiles escolares de marcas determinadas.

QUINTO: Remitir copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Ana Asunción Ampuero Miranda, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente