



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTES** : NICOLÁS BARTHON CHUMBES CATALÁN  
DANIEL EFRAÍN ASCARZA SOTOMAYOR  
PATRICIA MUÑOZ QUISPE  
JOSÉ ALBERTO FELIX DE LA CUBA  
VIOLETA PERALTA GONZÁLES  
EDGARDO CÉSAR OLIVERA SARMIENTO  
MILUSKA DEL CASTILLO VIZCARRA  
ADRIANA GARCÍA GARCÍA  
GENARA ELIZABETH GARCÍA GARCÍA  
**DENUNCIADA** : CORPORACIÓN KHIPU S.A.C.  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
**ACTIVIDAD** : ENSEÑANZA SUPERIOR

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Corporación Khipu S.A.C., por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no comunicó a los padres de familia, de manera oportuna, la decisión de cierre del centro educativo.*

*Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Corporación Khipu S.A.C., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que dicha administrada tomó la decisión de cerrar el centro educativo, sin considerar los daños que podían ocasionarse a los alumnos y padres de familia.*

**SANCIÓN:** 5 UIT

Lima, 25 de enero de 2016

#### **ANTECEDENTES**

1. El 22 de enero y 12 de febrero de 2015, los señores Genara Elizabeth García García, Daniel Efraín Ascarza Sotomayor, Patricia Muñoz Quispe, José Alberto Felix De la Cuba, Violeta Peralta Gonzáles, Edgardo César Olivera Sarmiento, Miluska Del Castillo Vizcarra, Adriana García García y Nicolás Barthon Chumbes Catalán (en adelante, los interesados) denunciaron a Corporación Khipu S.A.C. (en adelante, Corporación Khipu),



en su calidad de promotora de la I.E.P. Khipu, (en adelante, el Colegio), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:

- (i) A inicios del año 2015, el Colegio cerró sus instalaciones, temporalmente, con la finalidad de ampliar su infraestructura;
  - (ii) el 6 de noviembre de 2014, Corporación Khipu convocó a los padres de familia de su centro educativo a una reunión, ocasión en la que, a partir de lo señalado por un padre de familia, tomaron conocimiento del cierre del plantel; no obstante los responsables del Colegio no les habían brindado mayor información al respecto;
  - (iii) a lo largo de la prestación del servicio educativo, habían sido víctimas de diversos maltratos por parte de la denunciada, en la medida que constantemente el local institucional era cambiado; asimismo, les había exigido la compra de fotocopiadoras, gabinetes de química, entre otro mobiliario, para la implementación del centro educativo;
  - (iv) tomaron conocimiento de que los montos abonados por concepto de "derecho de enseñanza", eran destinados a la Universidad Global, institución educativa que también era de propiedad de Corporación Khipu;
  - (v) en el acta donde se consignó el cierre del Colegio, no se había contemplado la situación en la que se encontrarían los alumnos luego de ello, ni se determinó la fecha en que se informaría la culminación del servicio educativo a los padres de familia, siendo el sustento de dicha decisión, motivos netamente económicos;
  - (vi) el Colegio no informó oportunamente respecto de la decisión de cierre, lo que les causó un perjuicio, en la medida que se vieron en la necesidad de que buscar vacantes de estudios para sus hijos en otros centros educativos, asumiendo costos no previstos, teniendo en consideración que para la fecha que la que se les comunicó el cierre del Colegio, la mayoría de centros educativos habían culminado su proceso de selección para alumnos nuevos;
  - (vii) el cierre del Colegio causó un daño moral y emocional a sus hijos, toda vez que tuvieron que aceptar de forma intempestiva la separación de sus compañeros de aula, siendo que dicho perjuicio se vio agravado para los alumnos que se encontraban próximos a cursar el quinto año de secundaria; y,
  - (viii) el 17 de noviembre de 2014, el gerente de Corporación Khipu les comunicó que diversas autoridades habían exigido el cierre del plantel.
2. En virtud de lo expuesto, los interesados solicitaron que se ordene a Corporación Khipu lo siguiente:



- (i) Entregar las libretas de notas correspondientes al año académico 2014 y los certificados de estudio del nivel primaria y secundaria;
  - (ii) la liberación del código de matrícula en el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (en adelante, SIAGIE);
  - (iii) asumir los costos en los que incurrirían al trasladar a sus hijos a otro centro educativo; y,
  - (iv) devolver el monto abonado por concepto de “cuota de ingreso”, en tanto la decisión de cerrar el centro educativo había sido tomada, de manera arbitraria, por Corporación Khipu.
3. Mediante Resolución 2 del 16 de febrero de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia de los interesados, en los siguientes términos:

**“PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de enero de 2014, subsanada mediante escrito del 12 de febrero de 2015, presentada por los señores Genara Elizabeth García García, Daniel Efraín Ascarza Sotomayor, Patricia Muñoz Quispe, José Alberto Feliz De la Cuba, Violeta Peralta Gonzales, Edgardo Cesar Olivera Sarmiento, Miluska Del Castillo Vizcarra, Adriana García García y Nicolás Barthon Chumbe Catalán, contra la Corporación Educativa Khipu S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 19°, 1.1 literal b), 2.1° y 1.1° literal c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Colegio i) habría decidido su cierre sin considerar los daños que se podían ocasionar a los alumnos y padres de familia, ii) habría decidido su cierre sin haber comunicado oportunamente dicha decisión a los padres de familia, y iii) habría requerido el pago de S/. 80,00 Nuevos Soles por alumno, bajo el concepto de cuota extraordinaria con la finalidad de ejecutar actividades, celebraciones, adquirir bienes para uso de los alumnos, así como el pago por concepto de APAFA.”

4. En sus descargos, Corporación Khipu manifestó lo siguiente:
- (i) Comunicó a los padres de familia del Colegio, de manera oportuna, a través de un comunicado del 5 de noviembre de 2014, la suspensión del servicio educativo para el año 2015, informándoles también que: (a) les haría entrega de los certificados de estudio correspondientes, después de su visación por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cusco; y, (b) había realizado las gestiones necesarias para el traslado de sus alumnos a otros centros educativos;



- (ii) la compra de la fotocopidora y del gabinete de química había sido requerida por la propia Asociación de Padres de Familia (en adelante, la Apafa);
  - (iii) los interesados, no acreditaron su afirmación referida a que los ingresos percibidos por concepto de derecho de enseñanza, hubiesen sido destinados a la Universidad Global;
  - (iv) el pago por concepto de “alumno nuevo”, constituía una cuota que se abonaba cuando el alumno era nuevo y correspondía al periodo en el cual el alumno iniciaba sus estudios en una nueva institución educativa, motivo por el cual no correspondía su devolución;
  - (v) los interesados no cumplieron con acreditar el cobro de cuotas extraordinarias;
  - (vi) habían iniciado las coordinaciones para la devolución de la fotocopidora a la Apafa;
  - (vii) no representaba una infracción el haber manifestado un ánimo de lucro con la transferencia del centro educativo; y,
  - (viii) no le correspondía abonar el pago por concepto de “alumno nuevo” en un nuevo centro educativo.
5. Mediante Resolución 390-2015/INDECOPI-CUS del 6 de julio de 2015, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Corporación Khipu, por infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que tomó la decisión de cerrar el Colegio, sin considerar los daños que podían ocasionarse a los alumnos y padres de familia;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Corporación Khipu, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código, al haberse acreditado que no comunicó a los padres de familia, de manera oportuna, la decisión de cierre del centro educativo; sancionándola con una multa de 5 UIT;
  - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Corporación Khipu, por infracción del artículo 1°.1 literal c) del Código, al no haberse acreditado que requirió el pago de cuotas extraordinarias no autorizadas;
  - (iv) denegó las medidas correctivas solicitadas por los interesados; y,
  - (v) condenó a Corporación Khipu al pago de las costas y costos del procedimiento.
6. El 22 de julio de 2015, Corporación Khipu apeló la Resolución 390-2015/INDECOPI-CUS, en atención a los siguientes argumentos:



- (i) La comunicación sobre el cierre del Colegio fue oportuna, en la medida que fue efectuada después de que la Dirección Regional de Educación de Cusco (en adelante, la DREL de Cusco), resolvió aceptar el receso del centro educativo que dirigía, siendo que no recortó el derecho de los padres de familia de elegir un nuevo centro educativo en el que sus hijos cursarían estudios;
  - (ii) el cierre del centro educativo había sido debidamente comunicado, a los padres de familia de su institución, a través de comunicados escritos;
  - (iii) el Código no establecía el plazo de la oportunidad en que la información debía ser puesta en conocimiento, quedando a criterio del proveedor y del usuario; y,
  - (iv) la sanción impuesta no fue graduada en virtud del Principio de Razonabilidad.
7. Mediante Proveído 1 del 30 de setiembre de 2015, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor puso en conocimiento de los interesados el recurso de apelación formulado por Corporación Khipu.
8. El 19 de octubre de 2015, los interesados presentaron un escrito señalando lo siguiente:
- (i) El cierre del Colegio no había sido temporal, sino definitivo, dado que desde inicios del año 2015, el Instituto Superior Tecnológico Khipu se encontraba funcionando en sus instalaciones;
  - (ii) la denunciada no debió responsabilizar a la autoridad sectorial por la demora en la que incurrió al no haberles brindado información oportuna sobre el cierre del centro educativo;
  - (iii) la Comisión no había previsto el daño emocional y moral que la Corporación Khipu causó a los alumnos, especialmente en aquellos que se encontraban próximos a cursar el quinto año de secundaria; y,
  - (iv) cuestionaron la denegatoria de medida correctiva, señalando que no habían elegido retirarse del centro educativo, por lo cual correspondía la devolución de la cuota de ingreso cancelada.
9. Mediante Resolución 64-2016/SPC-INDECOPI del 6 de enero de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, resolvió tener por adheridos a los interesados al recurso de apelación presentado por Corporación Khipu.



10. En la medida que los interesados no presentaron recurso de apelación ni se adhirieron a la apelación presentada por Corporación Khipu, en el extremo de la Resolución 390-2015/INDECOPI-CUS, que declaró infundada su denuncia en el referido al cobro de cuotas extraordinarias no autorizadas, dicho extremo ha quedado consentido.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre el cierre temporal del Colegio

11. En su escrito de adhesión, los interesados señalaron que el cierre del Colegio no había sido temporal, sino definitivo, dado que desde inicios del año 2015, el Instituto Superior Tecnológico Khipu se encontraba funcionando en sus instalaciones.
12. Sobre el particular, cabe precisar que, el alegato referido al presunto funcionamiento del Instituto Superior Tecnológico Khipu en las instalaciones del Colegio, no es un extremo que hubiese sido denunciado por los interesados, siendo que incluso dicho alegato no repercute sobre la conducta infractora materia de análisis ni resulta un agravante para la graduación de la sanción respectiva.
13. En tal sentido, el hecho de que el Colegio no hubiese cerrado sus instalaciones de manera temporal, no tiene vínculo alguno con la conducta referida a que Corporación Khipu no comunicó a los padres de familia, de manera oportuna, la decisión de cierre del centro educativo, motivo por el que no corresponde que esta Sala emita un pronunciamiento sobre el particular.

### Sobre el derecho de información

14. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1º.1 literal b)<sup>1</sup> y 2º.1<sup>2</sup> del Código, involucra el deber de los

<sup>1</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derecho de los Consumidores.-**

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

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

<sup>2</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2º.- Información relevante.-**

2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de



proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

15. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas<sup>3</sup>.
16. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Corporación Khipu, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código, al haberse acreditado que no comunicó a los padres de familia, de manera oportuna, la decisión de cierre del centro educativo.
17. En su defensa, Corporación Khipu manifestó que la comunicación sobre el cierre del Colegio fue oportuna, en la medida que había sido efectuada en el mes de noviembre de 2014, esto es, después de que la DREL de Cusco, resolvió aceptar el receso del centro educativo que dirigía, motivo por el cual no recortó el derecho de los padres de familia de elegir un nuevo centro educativo a efectos de que sus hijos cursaran los estudios correspondientes.
18. Sobre el particular, esta Sala considera que, si bien la resolución de la DREL de Cusco<sup>4</sup>, contiene el pronunciamiento de esta autoridad sobre la decisión del cierre del centro educativo, lo cierto es que dicha decisión había sido adoptada por Corporación Khipu de manera libre y unilateral, en ejercicio de su autonomía privada, con anterioridad a la emisión de dicho documento, que no fue más que la culminación de un trámite iniciado por la propia denunciada ante la autoridad sectorial, cuya demora no debía perjudicar los intereses de los padres de familia.
19. En efecto, de la revisión del expediente, se verifica el acta levantada en la Junta General Extraordinaria de Accionistas del 30 de setiembre de 2014<sup>5</sup>,

---

los productos o servicios. (...)

<sup>3</sup> Weingarten, Celia. Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2007, p. 130.

<sup>4</sup> En la foja 198 del expediente.

<sup>5</sup> En la foja 13 del expediente.



siendo que en “Agenda única”, se desarrolló el tema referido al receso parcial de la prestación de los servicios educativos en el Colegio, quedando este aprobado.

20. En tal sentido, se ha verificado que la Corporación Khipu decidió el cierre del centro educativo el 30 de setiembre de 2014; no obstante, informó a los padres de familia sobre ello, meses después (noviembre de 2014), recortando el derecho de los padres de familia del Colegio, de elegir un nuevo centro educativo para sus menores hijos.
21. Ello, en la medida que en atención al corto período de tiempo que tuvieron los padres de familia a efectos de encontrar un nuevo centro educativo, se vieron impedidos de poder analizar todas las posibilidades que hubiesen podido tener a disposición de haber gozado de mayor anticipación.
22. Por su parte, los interesados señalaron que Corporación Khipu no debió responsabilizar a la autoridad sectorial, por la demora en la que incurrió.
23. Sobre el particular, cabe precisar que de la evaluación del expediente se verifica que efectivamente, la denunciada no se había visto impedida de informar a los padres de familia de su centro educativo sobre la decisión referida al cierre del Colegio, motivo por el cual, el hecho de justificar su omisión en la espera de la respuesta formal por parte de la autoridad sectorial, no constituye eximente de responsabilidad alguno, pues como ha sido señalado, el pronunciamiento de la DREL de Cusco únicamente recogería la decisión adoptada por el centro educativo en ejercicio de su autonomía privada.
24. De otro lado, Corporación Khipu indicó que el cierre del centro educativo había sido debidamente comunicado, a los padres de familia de su institución, a través de comunicados escritos.
25. De la revisión del expediente, se verifica la carta del 5 de noviembre de 2014<sup>6</sup>, a través de la cual la denunciada puso en conocimiento de los padres de familia la decisión de cerrar el Colegio, así como las medidas que serían tomadas a efectos de cumplir con la entrega de los certificados de estudio; asimismo, informaba sobre las coordinaciones mantenidas con otras instituciones a efectos de que los padres de familia se acercaran a solicitar la vacante respectiva. Sin embargo, a criterio de la Sala, dicho documento por sí solo no acredita que los padres de familia hubiesen tomado conocimiento de su contenido en dicha fecha.

---

<sup>6</sup> Cabe precisar que, dicho documento fue presentado por los interesados.



26. Asimismo, a efectos de acreditar la comunicación escrita que cursó a los padres de familia del Colegio, la denunciada ofreció comunicados<sup>7</sup> del mes de noviembre con los que habría reiterado la información referida al cierre del centro educativo y puesto en conocimiento sobre las coordinaciones necesarias para el traslado de los alumnos a otros centros educativos.
27. Al respecto, cabe indicar que de la lectura de dichos documentos, se verifica que estos fueron recibidos por algunos de los padres de familia del centro educativo a partir del 17 de noviembre de 2014; no obstante, la decisión sobre el cierre había sido tomada en el mes de setiembre, de allí que la denunciada demoró un período mayor al razonable (casi 2 meses), en comunicar tal decisión.
28. Sin perjuicio de ello, de la revisión de dichos medios probatorios se verifica que no figuran la totalidad de interesados, sino que únicamente las cartas dirigidas a los señores Daniel Efraín Ascarza Sotomayor<sup>8</sup>, Violeta Peralta González<sup>9</sup>, Edgardo César Olivera Sarmiento<sup>10</sup>, Adriana García García<sup>11</sup> y Genara Elizabeth García García<sup>12</sup>, siendo que no todos los documentos cuentan con fecha cierta de recepción, motivo por el cual ni siquiera logra generar certeza de que todos los padres de familia de su centro educativo hubiesen tomado conocimiento de dicho documento ni de la oportunidad en la que fueron entregados.
29. En este punto, cabe precisar que incluso la carta del 5 de noviembre de 2014 y los comunicados remitidos a los padres de familia, fueron emitidos con anterioridad a la comunicación formal por parte de la DREL de Cusco, sobre el receso del servicio educativo del Colegio, motivo por el que esta Sala verifica que no resultaba tan exacto que para la Corporación Khipu el pronunciamiento de la autoridad fuese necesario a efectos de comunicar su decisión.
30. Asimismo, la denunciada señaló que el Código no establecía el plazo de la oportunidad en que la información debía ser puesta en conocimiento, quedando a criterio del proveedor y del usuario.

---

<sup>7</sup> De la foja 68 a la foja 193 del expediente.

<sup>8</sup> Señaló como fecha de recepción del documento el 17 de noviembre de 2014. En la foja 81 del expediente.

<sup>9</sup> Señaló como fecha de recepción del documento el 18 de noviembre de 2014. En la foja 76 del expediente.

<sup>10</sup> Se negó a firmar la recepción del documento. En la foja 146 del expediente.

<sup>11</sup> Señaló como fecha de recepción del documento el 25 de noviembre de 2014. En la foja 133 del expediente.

<sup>12</sup> No figura fecha de recepción del documento. En la foja 75 del expediente.



31. Sobre el particular, es preciso indicar que, si bien el Código no establece un plazo específico para brindar la información relevante del servicio a prestar al usuario, ello no implica que dicho plazo se encuentre sujeto al criterio del proveedor y del usuario, en la medida que la información brindada, debe ser otorgada de manera oportuna, es decir, con la debida anticipación a efectos de que quien la recibe pueda tomar las precauciones necesarias a efectos de no encontrarse en una situación vulnerable o de menoscabo. En aplicación al caso en concreto, dicho análisis debe ser realizado teniendo en consideración la situación que los padres de familia del Colegio ostentaban al momento de la contratación del servicio.
32. En tal sentido, en el presente, se verifica que la información del cierre del Colegio fue puesta en conocimiento de los interesados de manera tardía -ello, en consideración de la distancia entre la fecha en la que se tomó la decisión de cierre del centro educativo y en la que se puso en conocimiento a los padres de familia-, considerando que estos se encontraron impedidos de realizar las diligencias necesarias a efectos de obtener una vacante para que sus hijos lograsen estudiar el siguiente año lectivo en una nueva institución, negándoseles un mayor plazo para su elección de consumo.
33. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia presentada por los interesados contra Corporación Khipu, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código, al haberse acreditado que no comunicó a los padres de familia, de manera oportuna, la decisión de cierre del centro educativo.

Sobre los daños que podían ocasionarse a los alumnos y a los padres de familia del centro educativo

34. El artículo 18° del Código<sup>13</sup> 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 condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código<sup>14</sup> establece la responsabilidad de los

<sup>13</sup> **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.

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los**



proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

35. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
36. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Corporación Khipu por infracción del artículo 19° del Código, al no haberse acreditado que dicha administrada tomó la decisión de cerrar el Colegio, sin considerar los daños que podían ocasionarse a los alumnos y padres de familia.
37. En su recurso de adhesión, los interesados señalaron que la Comisión no había previsto el daño emocional y moral que la Corporación Khipu causó a los alumnos, especialmente en aquellos que se encontraban próximos a cursar el quinto año de secundaria.
38. Sobre el particular, corresponde desestimar lo señalado por los interesados, en tanto que, de la lectura de la resolución recurrida<sup>15</sup> se verifica que dicho órgano resolutorio se pronunció sobre el daño emocional y moral que la Corporación Khipu habría causado a los alumnos de su centro educativo, especialmente en aquellos que se encontraban próximos a cursar el quinto año de secundaria.
39. En efecto, de la valoración de los medios probatorios obrantes en el expediente, la Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo, en la medida que Corporación Khipu cumplió con los trámites posteriores al pronunciamiento sobre el receso del centro educativo<sup>16</sup>.

---

**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.

<sup>15</sup> A mayor abundamiento, ver a partir del numeral 10 al 22 de la Resolución 390-2015/CPC-INDECOPI-CUS. De la foja 212 a la foja 215 del expediente.

<sup>16</sup> La Comisión hace referencia a la obligación de la denunciada de coordinar con otras instituciones educativas la reserva de vacantes y de entregar los certificados de estudios respectivos.



40. En tal sentido, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los interesados contra Corporación Khipu, por infracción del artículos 19° del Código, al no haberse acreditado que dicha administrada tomó la decisión de cerrar el Colegio, sin prever los daños que podían ocasionarse a los alumnos y padres de familia.

#### Sobre las medidas correctivas

41. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores cuya finalidad es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que en el futuro, ésta se produzca nuevamente<sup>17</sup>.
42. Al respecto, este Colegiado es de la opinión que cualquier infracción a las normas de protección al consumidor, en algunos casos, no sólo constituye un hecho pasible de una multa administrativa, sino que también puede dar lugar a afectaciones concretas a los consumidores por el actuar ilícito del proveedor. En ese sentido, la función de las medidas correctivas es resarcir o revertir los efectos o las consecuencias que haya generado una conducta infractora.
43. En su denuncia, los interesados solicitaron en calidad de medida correctiva, que Corporación Khipu cumpla con:
- (i) Entregar las libretas de notas correspondientes al año académico 2014 y los certificados de estudio del nivel primaria y secundaria;
  - (ii) la liberación del Código de Matrícula en el SIAGIE;
  - (iii) asumir los costos en los que incurrirían al trasladar a sus hijos a otro centro educativo; y,
  - (iv) devolver el monto abonado por concepto de “cuota de ingreso”, en tanto la decisión de cerrar el centro educativo había sido tomada, de manera arbitraria, por Corporación Khipu.
44. Por su parte, la Comisión denegó dichas medidas correctivas, toda vez que las consignadas en los numerales (i) y (ii) eran obligaciones propias del servicio educativo, mas no derivadas de la infracción cometida y la

<sup>17</sup> **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.



contemplada en el numeral (iii) no correspondía que fuese asumida por la denunciada.

45. No obstante, esta Sala advierte que en la medida que los interesados se vieron en la necesidad de buscar otro centro educativo a efectos de que sus hijos continuasen sus estudios, debido a causas imputables a la Corporación Khipu, correspondía ordenar una medida correctiva que pudiera resarcir la conducta detectada.
46. En efecto, siendo que el servicio educativo fue interrumpido intempestivamente por responsabilidad de la denunciada y en atención de que en el presente caso, la Corporación Khipu no cumplió con terminar de brindar el servicio educativo a los alumnos, cuyos padres matricularon con la finalidad de culminar la etapa educativa de sus menores hijos, a criterio de esta Sala, corresponde devolver a los interesados la suma cancelada por concepto de la cuota de ingreso, de manera proporcional a los años lectivos que el servicio educativo no fue prestado.
47. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que no ordenó el cumplimiento de una medida correctiva a Corporación Khipu y, reformándola, ordenar a dicho proveedor que, en el plazo de cinco (5) días hábiles a partir de notificada la presente, cumpla con devolver a los interesados la suma cancelada por concepto de “cuota de ingreso”, de manera proporcional a los años lectivos que el servicio educativo no fue prestado.

#### Sobre la graduación de la sanción

48. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> **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.
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.

(...).



49. 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<sup>19</sup>.
50. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, la Ley 27777, Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de Razonabilidad<sup>20</sup> y Proporcionalidad.
51. 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.
52. La Comisión sancionó a Corporación Khipu con multa de 5 UIT, al haber no haber comunicado a los padres de familia, de manera oportuna, la decisión de cierre del centro educativo.
53. En su escrito de apelación, la denunciada señaló que, la sanción impuesta no había sido graduada en virtud del Principio de Razonabilidad.
54. Al respecto, cabe precisar que, contrariamente a lo manifestado por Corporación Khipu, a efectos de realizar el cálculo de la graduación de la sanción, y en virtud del Principio de Razonabilidad, la Comisión empleó los criterios establecidos en el artículo 112º del Código, de acuerdo a lo siguiente:

<sup>19</sup> A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley de Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.

<sup>20</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230º.- 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



- a) **Daño resultante de la infracción**, el mismo que supone una disminución de las posibilidades de los padres de familia del Colegio para realizar una adecuada y oportuna toma de decisión para elegir el centro educativo al cual trasladarían a sus hijos, generando una afectación tanto a estos como a los alumnos de dicha institución; y,
- b) **daño generado en el mercado**, en la medida que genera desconfianza en el mercado de servicios educativos, toda vez que daría cuenta de que si bien un centro educativo puede decidir su cierre, ello implicaría la falta de oportunidad en la comunicación de dicha decisión.
55. Al respecto, cabe precisar que esta Sala coincide con el desarrollo de los criterios empleados para la graduación de la sanción que efectuó la Comisión, siendo que incluso este Colegiado considera relevante detallar los siguientes criterios:
- a) **Gravedad de la falta**, manifestándose como grave en la medida que recayó en la prestación de un servicio básico; y,
- b) **probabilidad de detección**, siendo en este caso baja en la medida que la única forma de tomar conocimiento de estas infracciones es a través de las denuncias informativas efectuadas por los propios afectados.
56. En tal sentido, esta Sala considera que la multa impuesta en virtud de la conducta infractora detectada, se condice con la magnitud de esta, motivo por el cual corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que impuso a Corporación Khipu una multa de 5 UIT, al haberse acreditado que no comunicó a los padres de familia, de manera oportuna, la decisión de cierre del centro educativo.
57. No obstante, corresponde señalar que a criterio de esta Sala, la sanción impuesta por la Comisión a la denunciada, no corresponde a la conducta infractora acreditada en el procedimiento, toda vez que la afectación evidenciada recayó en el derecho fundamental de la educación, afectando no sólo a los interesados, si no a todos los alumnos de su centro educativo; no obstante, no puede incrementarla en razón de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in pejus* establecida en el numeral 237.3° del artículo 237° de la Ley 27777, Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

58. En la medida que Corporación Khipu no ha fundamentado su apelación respecto de su condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, este Colegiado asume como propias las consideraciones de



la recurrida sobre dicho punto en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>21</sup>.

59. En tal sentido, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que condenó a la denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento.

Sobre la remisión de copia de la resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local

60. Finalmente, esta Sala considera que debe ordenarse a la Comisión que remita 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 390-2015/INDECOPI-CUS del 6 de julio de 2015, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Genara Elizabeth García García, Daniel Efraín Ascarza Sotomayor, Patricia Muñoz Quispe, José Alberto Felix De la Cuba, Violeta Peralta Gonzáles, Edgardo César Olivera Sarmiento, Miluska Del Castillo Vizcarra, Adriana García García y Nicolás Barthon Chumbes Catalán, contra Corporación Khipu S.A.C., por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no comunicó a los padres de familia, de manera oportuna, la decisión de cierre del centro educativo.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 390-2015/INDECOPI-CUS en el extremo que declaró infundada en parte la denuncia interpuesta por los señores Genara Elizabeth García García, Daniel Efraín Ascarza Sotomayor, Patricia Muñoz Quispe, José Alberto Felix De la Cuba, Violeta Peralta Gonzáles, Edgardo César Olivera Sarmiento, Miluska Del Castillo Vizcarra, Adriana García García y Nicolás Barthon Chumbes Catalán, contra Corporación Khipu S.A.C., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que dicha administrada decidió cerrar el centro educativo, sin considerar los daños que podían ocasionarse a los alumnos y padres de familia.

<sup>21</sup> 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. (...)



**TERCERO:** Revocar la Resolución 390-2015/INDECOPI-CUS en el extremo que denegó las medidas correctivas solicitadas por los señores Genara Elizabeth García García, Daniel Efraín Ascarza Sotomayor, Patricia Muñoz Quispe, José Alberto Felix De la Cuba, Violeta Peralta Gonzáles, Edgardo César Olivera Sarmiento, Miluska Del Castillo Vizcarra, Adriana García García y Nicolás Barthón Chumbes Catalán y, reformándola, ordenar que, en el plazo de cinco (5) días hábiles a partir de notificada la presente, Corporación Khipu S.A.C. cumpla con devolver a los interesados la suma cancelada por concepto de “cuota de ingreso”, de manera proporcional a los años lectivos que el servicio educativo no fue prestado.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 390-2015/INDECOPI-CUS en el extremo que sancionó a Corporación Khipu S.A.C. con una multa de 5 UIT.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 390-2015/INDECOPI-CUS en el extremo que condenó a Corporación Khipu S.A.C. al pago de las costas y los costos del procedimiento.

**SEXTO:** Ordenar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco que remita 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 Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Paola Liliana Lobatón Fuchs y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.**

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente