



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : KAROL JACKELINE CARO HUAMAN
CARLOS AUGUSTO OLARTE BAUTISTA
DENUNCIADA : MAGIC KINDER S.A.C.
MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR PRIMARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Magic Kinder S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta falta de adopción de las medidas pertinentes para prevenir o evitar que la menor hija de los denunciantes fuera víctima de bullying por parte de sus compañeros. Ello, en tanto que quedó acreditado que la Institución Educativa sí procedió adoptar las medidas correspondientes ante el incidente reportado.*

Asimismo, se confirma la misma, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Magic Kinder S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a: (i) la presunta negativa injustificada a continuar prestando el servicio de terapias a su menor hijo, toda vez que quedó acreditada dicha conducta; y, (ii) la falta de devolución total de los útiles escolares no consumibles a los denunciantes, en la medida que no quedó acreditado el cumplimiento del proveedor denunciado respecto del requerimiento formulado por los denunciantes.

De otro lado, se revoca la misma, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Magic Kinder S.A.C., y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, toda vez que había quedado acreditado el maltrato ocasionado a la menor hija de los denunciantes, consistente en el hecho de haber sido expuesta en público por el incidente ocurrido el 7 de agosto de 2017.

Finalmente, se revoca la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Magic Kinder S.A.C., y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que sí quedó acreditada la responsabilidad de la denunciada en relación a la filmación efectuada a la menor hija de los denunciantes, sin la autorización de los mismos.



SANCIONES:

- 2 UIT** : **Por el maltrato ocasionado a la menor hija de los denunciantes**
- 1 UIT** : **Por la filmación efectuada a la menor hija de los denunciantes, sin autorización de los mismos**
- 1 UIT** : **Por la negativa injustificada a brindar terapias al menor hijo de los denunciantes.**
- Amonestación:** **Por la falta de entrega de los útiles escolares no consumibles.**

Lima, 28 de enero de 2019

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 5 de setiembre de 2017, los señores Carlos Augusto Olarte Bautista y Karol Jackeline Caro Huamán (en adelante, los señores Olarte Caro) interpuso una denuncia contra Magic Kinder S.A.C.¹ (en adelante, la institución educativa) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:
 - (i) En el mes de junio de 2017, se enteraron de que su menor hija, identificada con las iniciales L.A.O.C. (de 5 años de edad) era víctima de bullying por parte de sus compañeras de clase, siendo que sufría de agresiones consistentes tales como: le jalaban el cabello, le rayaban sus cuadernos y le decían que sus tareas eran feas; situaciones frente a las cuales la denunciada no tomó medida alguna;
 - (ii) el 7 de agosto de 2017, la profesora y directora del colegio denunciado, en la hora de salida de clases, le indicó a la señora Caro que su menor hija identificada con las iniciales L.A.O.C. había tirado un plátano entero a la basura, motivo por el cual tuvo que llamarle la atención. Acto seguido, al preguntarle sobre lo sucedido a su menor hija, ésta no respondía al respecto, manifestándose afectada por lo ocurrido;
 - (iii) el 9 de agosto de 2017, señaló que no quería ir al colegio, puesto que su profesora le gritaba mucho, no obstante, la convenció de ir hasta poder encontrar otra institución;
 - (iv) en la misma fecha recibió una llamada telefónica de una de las madres de familia de las compañeras de su hija, quien le indicó haber escuchado del propio testimonio de su hija que a la menor L.A.O.C. se le había llamado la atención en público, se le había hecho llorar y castigado,

¹ RUC: 20517811638, Domicilio fiscal: Cal. La Almudena Nro. 104 Urb. Villa Jardín (Entre La Cdra. 38 y 39 de Av. Canadá) Lima - Lima - San Luis.



- indicándole que se siente en un rincón y que no se moviera hasta la hora de salida, versión que posteriormente fue confirmada por la mencionada menor; agregó que, bajo los hechos suscitados, los denunciantes decidieron retirar a su menor hija de la institución denunciada;
- (v) el 10 de agosto de 2017, solicitaron a la directora del centro educativo la documentación necesaria para realizar el cambio de su menor hija, momento en el cual, la parte denunciada presentó una actitud reactiva indicándoles que busquen otra vacante para su menor hijo identificado con las iniciales C.G.O.C, por lo que se vieron obligados a retirar también a su menor hijo, estudiante de dicha institución;
 - (vi) el 11 de agosto de 2017, fueron informados por la profesora que le brindaba terapias de lenguaje al menor C.G.O.C, a través de una conversación de *WhatsApp*, de que no podía continuar brindándole dicho servicio en las instalaciones del colegio, ello a solicitud de la directora del referido plantel;
 - (vii) el 13 de agosto de 2017, la señora Caro le escribió a la directora del colegio, vía *WhatsApp*, a fin de indicarle que se cobrara la pensión de su menor hijo correspondiente al mes de agosto, conversación en la cual también le increpó por qué había dejado a su menor hijo sin terapia;
 - (viii) el 14 de agosto de 2017, recibió una llamada telefónica por parte de una de las madres de familia del salón de su menor hija, quien le comentó sobre una reunión de urgencia convocada por la directora del colegio, en la cual se mostraba a todos los padres de familia un video con el testimonio de los niños del aula sobre cómo habían sucedido los hechos en el día del incidente ocurrido el 7 de agosto de 2018, incluyendo a la menor L.A.O.C., grabación respecto de la cual los denunciantes no habían emitido autorización alguna;
 - (ix) el 18 de agosto de 2017, tuvo una conversación con la directora del colegio -la misma que fue grabada- para efectos de la entrega de toda la documentación pertinente para el cambio de su menor hija, oportunidad en la cual se le reclamaba por la filmación efectuada a la menor L.A.O.C., sin autorización de sus padres, ante lo cual la representante de la denunciada guardaba silencio. Agregó que, en dicha conversación la directora afirmó que grabó a varios niños, incluida la menor hija de los denunciantes;
 - (x) en la misma conversación sostenida con la directora también se le cuestionó por haber dejado sin terapias a su menor hijo, ante lo cual la denunciada refirió que era su institución, vulnerando con ello el derecho de consumidores de los denunciantes;
 - (xi) en la misma fecha (18 de agosto de 2017) la menor L.A.O.C pasó por una evaluación psicológica brindada por la profesional María Consuelo Puentes Odar, consignándose en el informe lo siguiente: “*Desarrollo Escolar: se refiere es hábil en las actividades de clase, capta, es cariñosa,*



preocupada por sus compañeros; aunque se distrae es conversadora e interrumpe la clase y en ocasiones responde de manera directa o impulsiva, también se dio una dificultad con compañeras, que le hacían sentir mal con comentarios o amenazas “tu tarea esta fea”, “si le cuentas a alguien ya no te invito a la fiesta o ya no seré tu amiga”. Cabe indicar, que esta información es referente a su anterior institución educativa, ya que fue retirada de la misma. La menor indicaría “la mis se molesta y me grita”, “grita mi nombre fuerte”, “dice que me va a tapar la boca con la cinta para que no hable”, “mis amigos tenían miedo y no me defendieron cuando me acusaron y yo no fui”, “yo tenía miedo que me castiguen”.”;

- (xii) el 31 de agosto de 2017, al momento de recibir los útiles escolares entregados a inicios de año, sólo se les entregó un porcentaje mínimo de todo lo entregado; y,
 - (xiii) en calidad de medida correctiva, solicitó las siguientes: a) disculpas públicas por parte de la directora hacia mi menor hija; b) devolución de S/ 600,00, dado que el cambio de colegio de su menor hijo se realizó por culpa de la directora; c) devolución del 100% de los materiales no consumibles entregados a inicios de año; y, d) asumir los gastos de las terapias psicológicas que su menor hija viene realizando.
2. El 10 de noviembre de 2017, la institución educativa presentó su escrito de descargos, bajo los siguientes argumentos:
- (i) En relación al incidente ocurrido entre la menor L.A.O.C. y una de sus compañeras de aula identificada con las iniciales D.H., consistente en el hecho de que esta última no le prestaba sus juguetes, no quería jugar con ella y que le decía que no iba a ser su amiga, su representada derivó el caso a la psicóloga, a fin de que observe el comportamiento de ambas niñas, concluyéndose que no había ninguna mala actitud entre ambas indicando que lo sucedido configuraba un incidente que no pasó a mayores, resultado que fue comunicado a la madre de la menor L.A.O.C.;
 - (ii) negó rotundamente que alguno de los niños del salón le hayan jalado el cabello a la menor L.A.O.C. o que le hayan rayado su cuaderno puesto que trabajan con hojas explicativas y porque además contaban con un grupo de tan solo 10 niños dentro del aula, supervisado por la auxiliar y la profesora;
 - (iii) el 7 de agosto de 2017 ocurrió un incidente que no fue trascendental, siendo que la niña L.A.O.C. salió de clases en un estado normal en dicha fecha;
 - (iv) el 9 de agosto de 2017, la señora Caro se apersonó a las instalaciones del colegio, a fin de comunicar su decisión de cambiar de institución educativa a su menor hija, a fin de asegurar la continuidad de sus estudios primarios en el año 2018, precisando que su menor hijo continuaría sus estudios con su representada;



- (v) tomó conocimiento a través de las madres de familia de los alumnos del salón de la menor hija de los denunciantes, de que la señora Caro las había llamado a cada una de ellas, a fin de obtener la versión de los niños sobre lo ocurrido el 7 de agosto, ya que no tenía la versión de su propia hija. Ninguna de las madres llamó a la denunciante, alegando cada una que la versión de sus hijos coincidía con la brindada por su representada, firmando una declaración jurada al respecto;
 - (vi) la menor L.A.O.C. durante los días restantes de su estancia en el colegio, se mostró tranquila, cariñosa, participativa y en ningún momento manifestó algún rechazo a la profesora;
 - (vii) negó haber dejado sin terapias al menor hijo de los denunciantes, por cuanto las terapias eran brindadas por una profesora del centro educativo de forma particular, siendo que únicamente se le prestaba las instalaciones del colegio, sin existir lucro alguno por parte de su representada. Afirmó que debido al malestar ocasionado con la señora Caro se optó por que las terapias sean brindadas a domicilio;
 - (viii) ante el retiro de algún niño se procedía con la entrega de sus cosas personales mas no de los útiles en común, tal como lo indicaba el compromiso firmado y aceptado por la denunciante, al inicio del año escolar, en concordancia con el reglamento interno de su representada;
 - (ix) el 18 de agosto de 2017, el denunciante padre de los menores se apersonó a las instalaciones del colegio, a fin de solicitar el retiro de su menor hijo, de forma voluntaria, conforme consta en la Resolución Directoral 001-2017-MK, lo cual era confirmado por el señor Olarte; y,
 - (x) negó la existencia de un video donde se haya filmado a la menor L.A.O.C. sin autorización de los padres.
3. Mediante Resolución 908-2018/CC2 de fecha 27 de abril de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la confidencialidad de la información contenida en las declaraciones juradas de impuesto a la renta de enero a octubre de 2016, precisándose que la misma alcanzará a terceros ajenos a la institución educativa; y que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido en el presente procedimiento;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Olarte – Caro en contra de la Institución Educativa, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 73° del Código, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado:
 - No habría adoptado las medidas pertinentes, a fin de prevenir o evitar que la menor hija de los denunciantes fuera víctima de bullying por parte de sus compañeras de salón;



- personal del proveedor denunciado habría maltratado a la menor hija de los denunciantes, gritándole frente a todos, haciéndola llorar y sentándola en un rincón;
 - habría solicitado de manera injustificada el retiro del menor hijo de los denunciantes de su centro educativo; y,
 - habría grabado a la menor hija de los denunciantes, sin su consentimiento.
- (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Olarte – Caro en contra de la Institución Educativa, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 73° del Código, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado:
- Se negó de manera injustificada a continuar brindándole terapias al menor hijo de los denunciantes, sancionándola con una (1) UIT; y,
 - no cumplió con devolver la totalidad de los útiles escolares a los denunciantes, sancionándola con una amonestación.
- (iv) ordenó a la Institución Educativa, en calidad de medidas correctivas, que en un plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con:
- Entregar a los denunciantes los útiles no consumibles de sus menores hijos, e;
 - informar a los padres de familia la no aplicación de la cláusula referida a la negativa de devolución de útiles escolares no consumibles del “Compromiso del Padre de Familia o Apoderado”.
- (v) condenó a la Institución Educativa al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,
- (vi) dispuso la inscripción de la Institución Educativa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 21 de junio de 2018, la Institución Educativa apeló la Resolución 908-2018/CC2, manifestando lo siguiente:
- (i) Ante el Ministerio Público y ante la Ugel de San Borja, se le había denunciado por los mismos hechos, siendo absuelta su representada y habiéndose archivado el proceso;
 - (ii) en relación al hecho consistente en la aparente negativa injustificada a seguir brindando el servicio de terapias al menor hijo de los denunciantes, señaló que ello era falso en tanto que su representada nunca le dio terapias al menor, sino que únicamente se le prestó las instalaciones a una profesora del centro educativo, a fin de que brinde dicho servicio de forma particular, sin recibir a cambio retribución económica alguna. Al



- respecto, adjuntó la declaración jurada de la profesora de terapias, la señora Elizabeth Macotela Llantoy, documento en el cual confirmó haber prestado los servicios fuera de su horario laboral y que ella cobró directamente por el mismo, siendo que sólo se le prestó las instalaciones del colegio;
- (iii) adicionalmente, adjuntó un correo del Banco de Crédito del Perú (en adelante, BCP) el mismo que daba cuenta de un depósito realizado a la cuenta bancaria de titularidad de la profesora de terapias por concepto de las clases dictadas al menor por los meses de setiembre a diciembre de 2016; y,
 - (iv) la totalidad de los útiles ya fueron devueltos a los denunciantes el 31 de agosto de 2017, el mismo día en que recogieron la documentación, consistente en material didáctico y personal de sus menores hijos, siendo todo lo no consumible.
5. Por escrito del 4 de setiembre de 2018, los señores Olarte Caro se adhirieron a la apelación interpuesta por la Institución Educativa contra la Resolución 908-2018/CC2, manifestando lo siguiente:
- (i) No buscaban un beneficio económico, sino la devolución de los S/ 600,00 por concepto de cuota para la fiesta de promoción de su menor hija, ya que al retirarla de la institución no iban a participar de dicho evento; y, la devolución del 100% de los útiles no consumibles;
 - (ii) mediante el informe psicológico efectuado a su menor hija por la profesional, María Consuelo Puentes Odar, en la cual la menor manifestó en relación a su anterior colegio -la Institución Educativa denunciada- que le hacían sentir mal con comentarios tales como: *“tu tarea está fea”, “si le cuentas a alguien ya no te invito a la fiesta o ya no seré tu amiga”*; asimismo, señaló lo siguiente: *“la mis se molesta y me grita”, “grita mi nombre fuerte”, “dice que me va a tapar la boca con la cinta para que no hable”*. Agregó que, el referido documento daba cuenta del bullying que sufría su menor hija así como el maltrato psicológico ocasionado por la profesora y directora del colegio denunciado;
 - (iii) de la propia declaración efectuada por la denunciada se desprendía que la misma había autorizado a la profesora terapeuta el uso de sus instalaciones, habiéndose desarrollado dicho servicio con normalidad en momento previo a los hechos denunciados, a consecuencia de la propia decisión adoptada por la Institución Educativa, hecho que era reafirmado mediante la conversación de *WhatsApp* sostenida con la profesora de terapias y mediante el audio de la conversación llevada a cabo entre el señor Olarte y la directora del colegio denunciado;
 - (iv) mediante el audio de la conversación sostenida con la directora del colegio, se pudo obtener la siguiente declaración de dicho personal: *“Y sí*



hice la filmación, sí pregunté a algunos papás”, confirmando con ello que grabó a la menor L.A.O.C., sin ninguna autorización de sus padres; y,
(v) solicitaron el uso de la palabra.

6. Cabe indicar que, en tanto los señores Olarte - Caro no apelaron la Resolución 908-2018/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Institución Educativa, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 73° del Código, al considerar que no había quedado acreditado que la denunciada solicitó, de manera injustificada, el retiro del menor hijo de los denunciados de su centro educativo; dicho extremo ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la solicitud de informe oral

7. Mediante escrito de adhesión del 4 de setiembre de 2018, los señores Olarte - Caro solicitaron que se les conceda una audiencia de informe oral, a fin de exponer los argumentos que sustentaban su defensa.
8. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra.²
9. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso),

² **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



el artículo 16^o del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada³.

10. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
11. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
12. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016 recaída en el Expediente 7017-2013, (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución N° 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
13. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia,

³ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI. Artículo 16°.-** Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. - 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.

14. Por lo expuesto, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que los señores Olarte Caro a lo largo del procedimiento han podido exponer y sustentar los argumentos de su defensa, corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por los denunciantes.

Sobre el deber de idoneidad en el servicio educativo

15. Cabe precisar que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión imputó y la Comisión se pronunció sobre las conductas analizadas en el presente acápite, también por una presunta infracción del artículo 19° del Código, esta Sala considera que las mismas se encuentran referidas a un tipo infractor particular, contenido en el artículo 73° del Código, relacionado específicamente al deber de idoneidad de proveedores que ofrecen el servicio educativo en el mercado.
16. En atención a ello, siendo que el artículo 73° resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver el procedimiento debió optar por determinar la responsabilidad del administrado en base a este tipo jurídico.
17. En consecuencia, corresponde analizar las conductas analizadas en el presente acápite, únicamente bajo el tipo jurídico previsto en el artículo 73° del Código.
 - (i) Sobre la presunta responsabilidad en el hecho de no haber adoptado las medidas pertinentes para prevenir el bullying ocasionado a la menor hija de los denunciantes
18. En su escrito de denuncia, los señores Olarte – Caro señalaron que en el mes de junio de 2017, se enteraron de que su menor hija, era víctima de bullying por parte de sus compañeras de clase, siendo que sufría de agresiones consistentes en los siguientes hechos: le jalaban el cabello, le rayaban sus cuadernos y le decían que sus tareas eran feas; situaciones frente a las cuales la denunciada no tomó medida alguna.
19. En sus descargos, la Institución Educativa señaló que en relación al incidente ocurrido entre la menor L.A.O.C. y una de sus compañeras de aula, consistente en el hecho de que esta última no le prestaba sus juguetes, no quería jugar con ella y que le decía que no iba a ser su amiga, su representada



derivó el caso a la psicóloga, a fin de que observe el comportamiento de ambas niñas, concluyéndose que no había ninguna mala actitud entre ambas, indicando que lo sucedido configuraba un incidente que no pasó a mayores, resultado que fue comunicado a la madre de la menor L.A.O.C.

20. En ese orden de ideas, la denunciada negó rotundamente que alguno de los niños del salón le haya jalado el cabello de la menor L.A.O.C. o que le haya rayado su cuaderno, puesto que trabajan con hojas explicativas y porque además contaban con un grupo de tan solo diez (10) niños dentro del aula, supervisado por la auxiliar y la profesora.
21. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Institución Educativa, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 73° del Código, en el extremo referido al hecho de que no habría adoptado las medidas pertinentes, a fin de prevenir o evitar que la menor hija de los denunciados fuera víctima de bullying por parte de sus compañeras de salón, al considerar que la parte denunciante no había cumplido con presentar medio probatorio alguno que acreditara sus alegaciones.
22. En su escrito de apelación, los señores Olarte – Caro señalaron que en el informe psicológico efectuado a su menor hija, ésta última manifestó, en relación a su anterior colegio -la Institución Educativa denunciada- que le hacían sentir mal con comentarios tales como: “*tu tarea está fea*”, “*si le cuentas a alguien ya no te invito a la fiesta o ya no seré tu amiga*”, documento que daba cuenta del bullying sufrido por su menor hija.
23. Obra en el expediente, el informe psicológico⁴ el mismo dentro del cual se advierte el siguiente texto:

“Desarrollo Escolar: se refiere es hábil en las actividades de clase, capta, es cariñosa, preocupada por sus compañeros; aunque se distrae es conversadora e interrumpe la clase y en ocasiones responde de manera directa o impulsiva, también se dio una dificultad con compañeras, que le hacían sentir mal con comentarios o amenazas “tu tarea esta fea”, “si le cuentas a alguien ya no te invito a la fiesta o ya no seré tu amiga”. Cabe indicar, que esta información es referente a su anterior institución educativa, ya que fue retirada de la misma. La menor indicaría “la mis se molesta y me grita”, “grita mi nombre fuerte”, “dice que me va a tapar la boca con la cinta para que no hable”, “mis amigos tenían miedo y no me defendieron cuando me acusaron y yo no fui”, “yo tenía miedo que me castiguen”. (Lo resaltado es nuestro)

⁴ En las fojas 6 al 10 del expediente.



24. Adicionalmente, obran en el expediente en calidad de medios probatorios: (i) la Ficha de Incidencias 2017⁵, emitida en el mes de junio, a través de la denunciada dejó constancia del hecho acontecido entre la menor hija de los denunciados y la menor D.H., consignándose en dicho documento que el hecho fue solucionado entre ellas, habiéndose conversado de forma particular con cada niña y reforzando en el aula el valor de la amistad. Asimismo, se precisó en la referida ficha que dicha conducta no se había producido de forma continuada o repetitiva, sino por el contrario de manera ocasional; y, (ii) la declaración jurada de la señora Norma Liliana Picón Custodio⁶, madre de la menor D.H., quien indicó haber hablado con su menor hija acerca del incidente ocurrido entre ella y la menor L.A.O.C., indicándose que se había solucionado dicho inconveniente al día siguiente, de acuerdo a lo conversado con la señora Caro, quien le afirmó que ambas niñas volvieron a retomar su amistad.
25. Al respecto, y, a efectos de analizar la responsabilidad de la denunciada en el presente caso será necesario determinar cuáles son las medidas que debe adoptar un centro educativo ante el presunto reporte de un acto de violencia escolar.
26. Así, el documento denominado Lineamientos Para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU¹⁶, señala lo siguiente:

“8.3.2. Atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes

(...)

Todo caso de violencia escolar del que se tenga conocimiento es anotado en el Libro de Registro de Incidencias y reportado en el portal SiseVe. El reporte da inicio al proceso de atención y seguimiento, el cual sigue las pautas indicadas en los Protocolos para la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes”

27. Asimismo, en los Protocolos de atención para quienes tienen la responsabilidad de mejorar la convivencia en las escuelas, que han sido elaborados por el Ministerio de Educación, en coordinación con diversas instituciones del Gobierno, la cooperación internacional y la sociedad civil¹⁷ y que se mencionan en los Lineamientos antes citados, se señala expresamente que el reporte ante el SiseVe debe efectuarse de inmediato, para que así, a los siete (7) días de conocido el caso, se puedan efectuar las entrevistas con los estudiantes involucrados, solicitar información a los docentes y al personal del centro educativo, reunirse con los padres de

⁵ En la foja 100 del Expediente.

⁶ En la foja 48 del expediente.
M-SPC-13/1B



familia de los estudiantes, entre otras acciones propias de la investigación y que resultan necesarias para que se haga frente a este problema.

28. De igual manera, en el artículo 11° de la Ley 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas (en adelante, Ley 29719), se establece que cada institución educativa tiene un Libro de Registro de Incidencias sobre Violencia y Acoso entre Estudiantes, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, sin que se precise que este registro ha de efectuarse una vez realizadas las investigaciones del caso en particular.
29. En ese sentido, de conformidad con la normativa respectiva y de los medios probatorios valorados en el presente extremo, los mismos que dan cuenta de que los hechos suscitados entre la menor hija de los denunciantes y sus compañeras de clases, se habían llevado a cabo en el mes de junio de 2017, esta Sala infiere que la Institución Educativa, sí había adoptado las medidas pertinentes para prevenir y abordar el incidente ocurrido entre la menor hija de los denunciantes y algunas de sus compañeras de aula, consistente en el malestar ocasionado a la menor L.A.O.C ante la emisión de ciertos malos comentarios de parte de las menores D.H y CH.CH, conforme a lo constatado en la ficha de incidencias antes citada, en la medida que de su lectura se desprenden las acciones llevadas a cabo por parte del personal de psicología y los profesores a cargo, consistentes en el reforzamiento del valor de la amistad y la conversación sostenida con cada niña.
30. Por lo expuesto, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por los señores Olarte - Caro, en relación al extremo referido a la presunta falta de adopción de las medidas pertinentes para prevenir o evitar que la menor hija de los denunciantes fuera víctima de bullying por parte de sus compañeros, en la medida que sí quedó acreditado que la Institución Educativa procedió con las acciones correspondientes ante el incidente ocurrido, considerando que tal hecho no configuraba una conducta reiterativa.
 - (ii) Sobre la negativa injustificada para continuar brindando el servicio de terapias al menor hijo de los denunciantes
31. En relación al presente punto, los denunciantes señalaron que el 11 de agosto de 2017, fueron informados por la profesora que le brindaba terapias de lenguaje al menor C.G.O.C, a través de una conversación de *WhatsApp*, de que no podía continuar brindándole dicho servicio en las instalaciones del colegio, ello a solicitud de la directora del referido plantel.



32. En sus descargos la Institución Educativa, negó haber dejado sin terapias al menor hijo de los denunciantes, alegando que las terapias eran brindadas por una profesora del centro educativo de forma particular, únicamente se le prestaba las instalaciones del colegio, sin existir lucro alguno por parte de su representada. Afirmó que debido al malestar ocasionado con la señora Caro se optó por las terapias sean brindadas a domicilio.
33. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Institución Educativa, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 73° del Código, al considerar que había quedado acreditado que la Institución Educativa se había negado, de manera injustificada, a continuar brindándole terapias al menor hijo de los denunciantes.
34. En su recurso de apelación, la Institución Educativa negó haber dejado sin terapias al menor hijo de los denunciantes, en tanto que su representada nunca le dio terapias al menor, sino que únicamente se le prestó las instalaciones a una profesora del centro educativo, a fin de que brinde dicho servicio de forma particular, sin recibir a cambio retribución económica alguna. Al respecto, adjuntó la declaración jurada de la profesora de terapias, la señora Elizabeth Macotela Llantoy⁷, documento en el cual confirmó haber prestado los servicios fuera de su horario laboral y que ella cobró directamente por el mismo, siendo que sólo se le prestó las instalaciones del colegio.
35. Adicionalmente, la denunciada adjuntó un correo del BCP⁸, el mismo que daba cuenta de un depósito realizado a la cuenta bancaria de titularidad de la profesora de terapias, por concepto de las clases dictadas al menor en los meses de setiembre a diciembre de 2016.
36. En este punto, esta Sala considera pertinente determinar preliminarmente si la denunciada era responsable o no en relación al servicio de terapias brindadas en sus instalaciones.
37. Al respecto, de lo obrante en autos se tiene lo siguiente:
 - (i) Una conversación de *WhatsApp* -presentada por la parte denunciante-sostenida entre la señora Caro y la profesora que brindaba las terapias de lenguaje⁹, en la cual se verificaba lo siguiente:

⁷ En la foja 260 del expediente.

⁸ En la foja 261 del expediente.

⁹ En la foja 4 del expediente.



“Miss Eli: Señora disculpe estaba algo ocupada. Le iba decir que Miss Zoila conversó conmigo y me dijo que para evitar ciertas situaciones diera las terapias en casa.

Señora Olarte: Asiii? Situaciones conmigo???

Miss Eli: No sé a qué se refería

Señora Olarte: Me lo imaginé

(...)”

38. Adicionalmente, se verifica un CD¹⁰ con el audio de la conversación llevada a cabo entre el señor Olarte y la directora del colegio, desprendiéndose del mismo, la afirmación de la representante del colegio de haber decidido que no se sigan brindando las terapias del menor hijo de los señores Olarte - Caro hasta que se solucionen los inconvenientes surgidos con los mismos.
39. A mayor abundamiento, consta en el expediente la declaración jurada de la profesora de terapias, la señora Elizabeth Macotela Llantoy –presentada por la misma Institución Educativa- documento en el cual se deja constancia sobre la autorización de la denunciada en el préstamo de sus instalaciones, a fin de brindar el servicio de terapias al menor hijo de los denunciantes, prestación que debió ser suspendido a consecuencia de evitar futuros malos entendidos con los padres del menor.
40. De la valoración de todos los medios probatorios precitados en el presente punto, esta Sala concluye de que se encuentra manifiestamente acreditado que la denunciada había autorizado el uso de su plantel para la prestación del servicio de terapias al menor hijo de los señores Olarte – caro, servicio que posteriormente fue suspendido a razón de evitar malos entendidos entre el proveedor y los denunciantes, supuesto que carecía de sustento y justificación alguna.
41. Si bien la denunciada, afirmó que no recibió retribución económica alguna por concepto de las terapias brindadas en su plantel, lo cierto es que ello en modo alguno podía significar que la denunciada desconozca o no se responsabilice por lo que sucediera dentro de su centro, más allá de que reciba o no una contraprestación por tal servicio.
42. Por tanto, en virtud de lo expuesto, este Colegiado considera que quedó acreditado que la Institución Educativa se negó injustificadamente a continuar brindándole el servicio de terapias al menor hijo de los denunciantes, por lo que corresponde confirmar la resolución recurrida, que declaró fundada la denuncia en el presente extremo.

¹⁰ En la foja 11 del Expediente.
M-SPC-13/1B



- (iii) Sobre el incumplimiento en la devolución de la totalidad de los útiles escolares a los denunciantes
43. En su denuncia, los señores Olarte – Caro, alegaron que el 31 de agosto de 2017, al momento de recibir los útiles escolares entregados a inicios de año, sólo se les entregó un porcentaje mínimo de todo lo entregado.
44. En sus descargos, la Institución Educativa, precisó que ante el retiro de algún niño se procedía con la entrega de sus cosas personales mas no de los útiles en común, tal como lo indicaba el compromiso firmado y aceptado por la denunciante, al inicio del año escolar, en concordancia con el reglamento interno de su representada.
45. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Olarte – Caro en contra de la Institución Educativa, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 73° del Código, en el extremo referido al incumplimiento en la devolución de la totalidad de los útiles escolares a los denunciantes, al considerar que dicha conducta había quedado acreditada en el presente procedimiento.
46. En vía de apelación, la Institución Educativa afirmó que la totalidad de los útiles ya habían sido devueltos a los denunciantes, el 31 de agosto de 2017, el mismo día en que recogieron la documentación, consistente en material didáctico y personal de sus menores hijos, siendo todo lo no consumible.
47. Al respecto, de lo verificado en autos, se advierte una conversación de *WhatsApp*, sostenida entre el señor Olarte y la directora del colegio denunciado¹¹, en la cual el denunciante precisa únicamente haber recibido 1 caja y 1 bolsa, sin opción de cotejar el contenido en la presencia de una de las auxiliares del centro educativo, no obstante, ella indicaba que faltaba gran parte de los útiles no consumibles, por lo cual le requirió a la denunciada hacer la devolución total de los materiales y otros no consumidos.
48. Adicionalmente, se tiene el documento denominado “Compromiso del Padre de Familia o Apoderado” el mismo que en el numeral 13 consigna lo siguiente: “13. Solo se entregará al finalizar su taper con sus cosas personales más no útiles en común”. Cabe precisar que dicho documento se encontraba suscrito por la señora Caro.
49. Ahora bien, de la valoración conjunta de los medios probatorios señalados en los párrafos precedentes, se puede evidenciar que los denunciantes procedieron con el requerimiento de la totalidad de los útiles, de conformidad

¹¹ En la foja 222 del expediente.
M-SPC-13/1B



con lo verificado en la conversación de WhatsApp, siendo que estos no habían sido entregados en su integridad, existiendo una serie de faltantes tales como un juego de dominó, plumones gruesos, taper N° 6, cinta de gimnasia rítmica, entre otros.

50. Al respecto, la Institución Educativa, no ha acreditado haber absuelto el pedido de los denunciantes en relación a la falta de entrega de los útiles no consumibles de sus menores hijos, más allá de aseverar que se les entregó todos los útiles escolares no consumibles en la misma fecha que se les entregó la documentación para el traslado de sus menores hijos.
51. Si bien, al interior del presente procedimiento consta el Compromiso del Padre de Familia o Apoderado suscrito por la señora Olarte, documento que fue presentado por la denunciada, lo cierto es que al contener dicho documento una cláusula que restrinja el derecho de los consumidores a que se les devuelva la totalidad de los útiles en común que podrían calificar como no consumibles, no resulta razonable que sea considerado como una justificación de la Institución Educativa para incumplir con lo solicitado por la parte denunciante.
52. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución recurrida, que declaró fundada la denuncia en el presente extremo, en la medida que no ha quedado acreditada la atención de la solicitud de devolución total de los útiles no consumibles a los denunciantes.
- (iv) Sobre el maltrato ocasionado por el personal de la denunciada, a la menor hija de los señores Olarte - Caro
53. En su escrito de denuncia, los señores Olarte – Caro señalaron que el 7 de agosto de 2017, la profesora y directora del colegio denunciado, en la hora de salida de clases, manifestó que la menor L.A.O.C. había tirado un plátano entero a la basura, motivo por el cual tuvo que llamarle la atención. Agregó que, acto seguido, al preguntarle la señora Caro sobre lo sucedido a su menor hija, ésta no respondía al respecto, manifestándose afectada por lo ocurrido.
54. Asimismo, los denunciantes indicaron que en días posteriores recibieron una llamada telefónica de una de las madres de familia de las compañeras de su hija, quien le indicó haber escuchado del propio testimonio de su hija que a la menor L.A.O.C. se le había llamado la atención en público, se le había hecho llorar y castigado, indicándole que se siente en un rincón y que no se moviera hasta la hora de salida, versión que posteriormente es confirmada por la mencionada menor.



55. En sus descargos la Institución Educativa señaló que el 7 de agosto de 2017 ocurrió un incidente que no fue trascendental. Indicó que, la niña L.A.O.C. salió de clases en un estado normal en dicha fecha. Adicionalmente, agregó que la directora del colegio denunciado tomó conocimiento, a través de las madres de familia de los alumnos del salón de la menor hija de los denunciados, de que la señora Caro las había llamado a cada una de ellas, a fin de obtener la versión de los niños sobre lo ocurrido el 7 de agosto, ya que no tenía la versión de su propia hija. Finalmente, manifestó que ninguna de las madres llamó a la denunciante, alegando cada una que la versión de sus hijos coincidía con la brindada por su representada, firmando una declaración jurada al respecto
56. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Institución Educativa, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 73° del Código, al considerar que no había quedado acreditado que personal de la denunciada haya maltratado a la menor hija de los denunciados, gritándole frente a todos, haciéndola llorar y sentándola en un rincón.
57. En su escrito de adhesión a la apelación de la Institución Educativa, los denunciados señalaron que, mediante el informe psicológico efectuado de forma particular a su menor hija, ésta manifestó, en relación al colegio denunciado que: *“la mis se molesta y me grita”, “grita mi nombre fuerte”, “dice que me va a tapar la boca con la cinta para que no hable”*. Agregaron que el referido documento daba cuenta del maltrato psicológico ocasionado por la profesora y directora del colegio denunciado a la menor.
58. Obra en el expediente, el informe psicológico¹² presentado por la parte denunciante, el mismo dentro del cual consta la manifestación de un presunto maltrato sufrido por la menor L.A.O.C. el mismo que habría sido ejercido por la profesora a cargo del aula.
59. Al respecto, cabe señalar que de lo verificado en autos, se advierte también la declaración jurada de Ángela Fiorella González Sáenz¹³ (en adelante, la señora González), quien en su calidad de auxiliar, manifestó su testimonio sobre lo ocurrido el día 7 de agosto de 2017, en el aula de la menor hija de los denunciados, afirmando que al haber tomado conocimiento de que la menor L.A.O.C había arrojado un plátano entero a la basura, a través de un alumno del aula, le comentó de ello a la profesora, quien procedió a preguntar de forma general a todos los niños del aula quién había tirado el plátano, siendo que nadie respondía por el hecho, la profesora le indicó a la auxiliar

¹² En las fojas 6 al 10 del expediente.

¹³ En la foja 45 del expediente.
M-SPC-13/1B



que comunique a los padres de familia que los niños iban a demorar un poco en salir hasta que piensen quién arrojó el plátano, hablándoles para ello sobre el valor de la honestidad, situación ante la cual finalmente la menor L.A.O.C. reconoce su responsabilidad, no existiendo violencia o amenaza de ningún tipo hacia la menor.

60. Adicionalmente, consta en el expediente, el reporte de Incidencia 005 del mes de setiembre de 2017¹⁴, presentado por la Institución Educativa, documento en el cual se relatan los hechos ocurridos el 7 de agosto de 2017, en la misma forma que lo expuso en la declaración jurada de la señora González.

Se procedió a dialogar con los niños del aula, para que comenten la incidencia que se dio lugar a la hora de la lonchera: "arrojar un plátano entero al tacho de basura por la niña L.O.".

Ellos manifiestan que L.O. arrojó su plátano al tacho, porque no le gusta y que L.O. dijo que no quería que su mami se diera cuenta que no lo había comido votándolo al tacho; un compañero al darse cuenta de esta acción; decide, manifestarle a la miss responsable del aula lo ocurrido. La miss, al tener conocimiento de dicha conducta, pide a la auxiliar que verifique el tacho de basura y al confirmar la acción la maestra procede a preguntar quién arrojó el plátano al tacho de basura y todos contestaron que no fueron; al insistir volvieron a negarlo lo ocurrido entonces la maestra procede dialogar sobre la honestidad en general porque ningún niño aceptaba la ocurrencia; luego la maestra pide a la auxiliar que le diga a los padres que se demorarán en salir y al oír esto un niño dijo que fue L.O. y los demás niños lo iban confirmando; la maestra vuelve a preguntar repetitivas veces a L.O. si era cierto lo que sus compañeros decían y lo insistía que ella no fue.

Entonces la miss vuelve a formular la pregunta, para lo cual L.O. se acerca a la miss y afirma con voz muy suave que ella fue; La miss le contesta L.O. porque lo negastes varias veces y ella se quedó callada por lo cual la miss le dice hablare con tu mamá. Y luego L.O. regreso a su lugar terminando de jugar y alistándose para salir a casa.

Ninguno de los niños manifestó algún tipo de agresión por parte de la miss a L.O.; además al dar su versión por separado, todos los compañeros coincidieron en la misma versión.

No se logró conversar con la niña principal del incidente; debido a que su mami la había retirado del Centro Educativo, manifestando en Dirección, que el colegio que ellos habían elegido para el nivel primario de su menor hija, le decía que no le separaban vacante para dicho nivel, sino cambiaban de inmediato a la menor.

Se adjunta el informe psicológico de L.O. que como rutina y servicio brinda la institución educativa a cada uno de los niños, para los fines que se crea pertinentes.

¹⁴ En las fojas 188 al 189 del expediente.
M-SPC-13/1B



61. De la valoración del referido documento, esta Sala considera que se ha configurado un maltrato a la menor, dado que el hecho de haber expuesto a la menor ante una situación embarazosa, al preguntar en frente de todo el salón quien había arrojado el plátano, durante sendos minutos, así como impidiéndoles salir a los menores hasta que se aclarara la situación constituye una medida desproporcionada respecto al evento acontecido. Cabe precisar que ante tal situación, podría haber sucedido que el personal del Colegio procediera a interrogar a la niña de manera personal, sin tener que exponerla delante de sus demás compañeros
62. En tal sentido, esta Sala considera que, si bien de los medios probatorios citados previamente, no se ha acreditado que a la menor hija de los denunciados se le haya hecho llorar o que la hayan sentado en un rincón; a criterio de este Colegiado, no enerva que la denunciada haya incurrido en una conducta infractora frente a la menor al haber incurrido en un maltrato hacia su persona a través de la adopción de tal conducta no pertinente, siendo que las demás conductas constituyen únicamente circunstancias que podrían rodear al hecho configurado como maltrato.
63. Es por ello, que este Colegiado considera pertinente analizar como elemento central de la presente imputación analizada, el hecho del maltrato en sí mismo, el cual sí se encuentra acreditado en el presente caso.
64. Por lo expuesto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Institución Educativa, en el extremo referido al maltrato ocasionado a la menor; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, en la medida que sí quedó acreditada la responsabilidad de la denunciada en relación al presente hecho.
- (v) Sobre la filmación realizada a la menor hija de los denunciados, sin su autorización
65. En el presente extremo, los denunciados precisaron que el 14 de agosto de 2017, recibió una llamada telefónica por parte de una de las madres de familia del salón de su menor hija, quien le comentó sobre una reunión de urgencia convocada por la directora del colegio, en la cual se mostraba a todos los padres de familia un video con el testimonio de los niños del aula sobre cómo habían sucedido los hechos en el día del incidente ocurrido el 7 de agosto de 2018, incluyendo a la menor L.A.O.C., grabación respecto de la cual los denunciados no habían emitido autorización alguna.
66. En sus descargos la Institución Educativa, negó la existencia de un video donde se haya filmado a la menor L.A.O.C. sin autorización de los padres.



67. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Institución Educativa, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 73° del Código, al considerar que no había quedado acreditado que la Institución Educativa haya filmado a la menor hija de los denunciantes, sin autorización de estos.
68. En su escrito de adhesión a la apelación de la Institución Educativa, los denunciantes señalaron que, mediante el audio de la conversación sostenida con la directora del colegio, se pudo obtener la siguiente declaración de dicho personal: “Y sí hice la filmación, sí pregunté a algunos papás”, confirmando con ello que grabó a la menor L.A.O.C., sin ninguna autorización de sus padres.
69. Al respecto, de lo revisado en el expediente, consta el audio aportado por los denunciantes¹⁵, el mismo que contiene la conversación sostenida entre el señor Olarte y la directora del colegio, quien al ser increpada por la presunta filmación realizada de su menor hija, sin previa autorización de sus padres, confirma que sí había grabado a algunos niños y que sí había preguntado a algunos papás para ello, no obstante, al indicarle el denunciante que a él no se le había consultado previamente para la filmación realizada a su hija, la directora no emite respuesta alguna, evidenciando con ello su conformidad ante los hechos que le eran atribuidos.
70. En ese sentido, esta Sala considera, que corresponde revocar la resolución que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Institución Educativa, en el extremo referido a la grabación de la menor hija de los denunciantes; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, en la medida que sí quedó acreditada la responsabilidad de la denunciada en relación al presente hecho.

Sobre la medida correctiva

71. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores¹⁶.

¹⁵ En la foja 11 del expediente.

¹⁶ **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.



72. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa¹⁷, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁸.
- (i) Respecto a la devolución de los S/ 600,00 por concepto de cuota para la fiesta de promoción de la menor hija de los denunciante
73. Al respecto, se tiene que, de manera inicial, los señores Olarte – Caro, en su escrito de denuncia precisaron en relación al presente punto, que en una conversación con la directora del colegio, llevada a cabo a través de *WhatsApp*, le solicitaron que se haga cobro de la mensualidad correspondiente al mes de agosto de su menor hijo con el importe pagado de S/ 600,00 por concepto de la cuota de promoción de su menor hija, en la medida que ya no iba a participar de dicho evento. No obstante, de igual forma solicitaban la devolución del referido importe, en calidad de medida correctiva.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

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

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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



74. La Comisión denegó la mencionada medida correctiva, al considerar que los denunciantes no habían manifestado la razón por la cual solicitaban la devolución de S/ 600,00.
75. En su escrito de adhesión, los denunciantes señalaron que no buscaban un beneficio económico, sino la devolución de los S/ 600,00 por concepto de cuota para la fiesta de promoción de su menor hija, ya que al retirarla de la institución no iban a participar de dicho evento.
76. Dicho lo anterior, este Colegiado verifica que, en la medida que el retiro de la menor hija de los señora Olarte – Caro del centro educativo denunciado fue una consecuencia del maltrato acreditado en el presente caso, corresponde que en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la Institución Educativa cumpla con la devolución del importe de S/ 600,00 a los denunciantes, previa acreditación del pago por parte de la denunciante, así como que la denunciada no acredite que dicho concepto fue aplicado a una de las mensualidades del servicio educativo brindado por la denunciada a sus menores hijos, tal como lo señaló inicualemente la señora Olarte.
77. Finalmente, cabe informar a la Institución Educativa que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. Asimismo, se informa a la parte denunciante, que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

¹⁹

RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”.

4.8. De las medidas correctivas. En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.



Sobre la graduación de la sanción

78. El artículo 112º 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.²⁰
79. 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, el TUO de la LPAG, contempla los principios de Razonabilidad²¹ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
80. 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 desalentar la

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

- ²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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 (...)

- ²¹ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO IV. CAPÍTULO III. Artículo 248.- 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 deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - b) La probabilidad de detección de la infracción;
 - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - d) El perjuicio económico causado;
 - e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
 - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



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.

(a) Respecto del maltrato ocasionado a la menor hija de los denunciantes

81. En el presente procedimiento, se ha determinado la responsabilidad de la Institución Educativa en relación al extremo vinculado al maltrato ocasionado a la menor hija de los denunciantes, por lo que corresponderá a este Colegiado determinar la sanción a imponer al referido proveedor denunciado, en virtud de los siguientes criterios:

- a) **Beneficio ilícito obtenido:** traducido en los ingresos obtenidos por no implementar las medidas necesarias a fin de garantizar la seguridad e integridad de la menor hija de los señores Olarte - Caro.
- b) **Perjuicio generado por la infracción:** representado por la afectación de las expectativas de la denunciante; en tanto, un consumidor no esperaría que el proveedor no cumpla con adoptar las medidas pertinentes a fin de salvaguardar la integridad de sus hijos.
- c) **Daño generado al mercado:** la conducta verificada genera desconfianza en los consumidores hacia los proveedores de servicios educativos, respecto a la idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado, pues podrían asumir que dichos proveedores no cuentan con las medidas de prevención a fin de salvaguardar la integridad psicológica y física de sus estudiantes; y,
- d) **Probabilidad de detección de la infracción:** alta, en tanto los consumidores tienen los incentivos para poner en comunicación de la autoridad la conducta infractora verificada.

82. En ese orden de ideas, en atención a los criterios expuestos previamente, y los parámetros impuestos por los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, este Colegiado considera que corresponde sancionar a la Institución Educativa con una multa de 1 UIT en el presente extremo.

(b) Respecto de la filmación efectuada a la menor L.A.O.C, sin previa autorización de sus padres

83. Asimismo, en el presente caso, se ha determinado la responsabilidad de la Institución Educativa en relación al extremo vinculado al hecho de haber filmado a la menor hija de los denunciantes, sin previa autorización de ellos, por lo que corresponderá a este Colegiado determinar la sanción a imponer a



dicho proveedor denunciado, en virtud de los siguientes criterios:

- a) **Perjuicio generado por la infracción:** representado por la afectación de las expectativas de la denunciante; en tanto, un consumidor no esperaría que el proveedor se irrogue facultades sobre la intimidad de los estudiantes, sin previa autorización de los padres.
- c) **Daño generado al mercado:** la conducta verificada genera desconfianza en los consumidores hacia los proveedores de servicios educativos, respecto a la idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado, pues podrían asumir que dichos proveedores podrían exponer a sus menores hijos a través de las redes sociales e internet, sin su consentimiento.
- d) **Probabilidad de detección de la infracción:** alta, en tanto los consumidores tienen los incentivos para poner en comunicación de la autoridad la conducta infractora verificada.

84. En ese sentido, en atención a los criterios expuestos previamente, y los parámetros impuestos por los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, este Colegiado considera que corresponde sancionar a la Institución Educativa con una multa de 2 UIT en el presente extremo.

Sobre las sanciones y las medidas correctivas impuestas por Comisión a la Institución Educativa y el pago de costas y costos del procedimiento

85. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que a la Institución Educativa no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la graduación de las sanciones (correspondientes a los hechos consistentes en la negativa injustificada a continuar con el servicio de terapias y por la falta de devolución de útiles) y las medidas correctivas (correspondientes a la devolución de los útiles escolares no consumibles en su totalidad y al hecho de informar sobre la no aplicación de la cláusula referida a la negativa de devolución de útiles escolares dispuesta en el documento de compromiso del padre de familia) impuestas por la Comisión y el pago de costas y costos del procedimiento -más allá de la alegada ausencia de responsabilidad, desvirtuada precedentemente- este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, por lo cual corresponde confirmar dicho extremo.

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

86. 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 908-2018/CC2 de fecha 27 de abril de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Carlos Augusto Olarte Bautista y Karol Jackeline Caro Huamán contra Magic Kinder S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta falta de adopción de las medidas pertinentes para prevenir o evitar que la menor hija de los denunciados fuera víctima de bullying por parte de sus compañeros, en tanto que quedó acreditado que la Institución Educativa sí procedió con las acciones correspondientes ante el incidente ocurrido, considerando que tal hecho no configuraba una conducta reiterativa.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 908-2018/CC2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Carlos Augusto Olarte Bautista y Karol Jackeline Caro Huamán contra Magic Kinder S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta negativa injustificada a continuar prestando el servicio de terapias a su menor hijo, toda vez que quedó acreditada dicha conducta.

TERCERO: Confirmar la Resolución 908-2018/CC2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Carlos Augusto Olarte Bautista y Karol Jackeline Caro Huamán contra Magic Kinder S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la falta de devolución total de los útiles escolares no consumibles a los denunciados, en la medida que no quedó acreditado el cumplimiento del proveedor denunciado respecto del requerimiento formulado por los denunciados.

CUARTO: Revocar la Resolución 908-2018/CC2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Carlos Augusto Olarte Bautista y Karol Jackeline Caro Huamán contra Magic Kinder S.A.C., y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, toda vez que había quedado acreditado el maltrato ocasionado a la menor hija de los denunciados, consistente en el hecho de haber sido expuesta en público por el incidente ocurrido el 7 de agosto de 2017.

QUINTO: Revocar la Resolución 908-2018/CC2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Carlos Augusto Olarte Bautista y Karol Jackeline Caro Huamán contra Magic Kinder S.A.C., y, en consecuencia, se declara fundada la



misma, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en la medida que sí quedó acreditada la responsabilidad de la denunciada en relación a la filmación efectuada a la menor hija de los denunciantes, sin la autorización de los mismos.

SEXTO: Confirmar la Resolución 908-2018/CC2, que ordena a Magic Kinder S.A.C. en calidad de medidas correctivas, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de notificada la presente resolución, cumpla con: (i) Entregar a los denunciantes los útiles no consumibles de sus menores hijos; e, (ii) informar a los padres de familia la no aplicación de la cláusula referida a la negativa de devolución de útiles escolares no consumibles del “Compromiso del Padre de Familia o Apoderado”.

En tal sentido, se precisa a Magic Kinder S.A.C. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del último plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, los denunciantes deberán comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

SÉTIMO: Ordenar a Magic Kinder S.A.C. en calidad de medida correctiva, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de notificada la presente resolución, cumpla con la devolución del importe de S/ 600,00 a los denunciantes, previa acreditación del pago por parte de estos, así como que la denunciada no acredite que dicho concepto fue aplicado a una de las mensualidades del servicio educativo brindado por la denunciada a sus menores hijos, tal como lo señaló inicualemente la señora Olarte.

En tal sentido, se precisa a Magic Kinder S.A.C. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del último plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, los denunciantes deberán comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.



OCTAVO: Confirmar la Resolución 908-2018/CC2 en el extremo que sancionó a Magic Kinder S.A.C. con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que se negó injustificadamente a continuar prestando el servicio de terapias al menor hijo de los denunciantes.

NOVENO: Confirmar la Resolución 908-2018/CC2 en el extremo que sancionó a Magic Kinder S.A.C. con una Amonestación, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado la falta de atención a la solicitud consistente en la devolución de la totalidad de los útiles escolares no consumibles a los denunciantes.

DÉCIMO: Sancionar a Magic Kinder S.A.C. con una multa de 2 UIT, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado el maltrato ocasionado a la menor hija de los denunciantes.

DÉCIMO PRIMERO: Sancionar a Magic Kinder S.A.C. con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que sí quedó acreditada la responsabilidad de la denunciada en relación a la filmación efectuada a la menor hija de los denunciantes, sin la autorización de los mismos.

DÉCIMO SEGUNDO: Requerir a Magic Kinder S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS²², precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO TERCERO: Confirmar la Resolución 908-2018/CC2 en el extremo que condenó a Magic Kinder S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento.

DÉCIMO CUARTO: Confirmar la Resolución 908-2018/CC2 en el extremo que dispuso la inscripción de Magic Kinder S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las infracciones verificadas en el presente procedimiento.

²² **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.



DÉCIMO QUINTO: Ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 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 Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Daniel Schmerler Vainstein.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente