



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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTES** : JUAN MOISÉS ARAGONÉS VERGARAY  
SARITA KATHERINE LÓPEZ ALCAS

**DENUNCIADA** : SERVICIOS EDUCATIVOS SAN JOSÉ DE MONTERRICO S.A.

**MATERIAS** : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
NULIDAD  
DEBER DE INFORMACIÓN

**ACTIVIDAD** : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

**SUMILLA:** *Se declara la nulidad de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente, por las conductas consistentes en que Servicios Educativos San José de Monterrico S.A.: no habría: (i) adoptado las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los señores Juan Moisés Aragonés Vergaray y Sarita Katherine López Alcas habría sido víctima de bullying, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; (ii) cumplido con conformar un equipo para la Convivencia Democrática ni realizado un Plan de Convivencia Democrática; e, (iii) informado a los denunciantes sobre los incidentes ocurridos con su menor hijo dentro del centro educativo; como presunta infracción de los artículos 1.1° literal b), 2°, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que los referidos hechos constituirían una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo.*

*En vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta contra Servicios Educativos San José de Monterrico S.A., por presunta infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el proveedor sí cumplió con conformar un equipo para la Convivencia Democrática y realizar un Plan de Convivencia Democrática.*

*Asimismo, en vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta contra Servicios Educativos San José de Monterrico S.A., por infracción del artículo 73° del citado cuerpo normativo, al haberse verificado que: (i) no adoptó las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los denunciantes fue víctima de bullying, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; y, (ii) no cumplió con informar a los consumidores sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2016, con su menor hijo, dentro del centro educativo.*



## SANCIONES:

**10 UIT: Por no adoptar las medidas necesarias frente a los actos de acoso escolar sufridos por el menor hijo de los denunciantes dentro del centro educativo.**

**4 UIT: Por no informar a los denunciantes sobre el incidente de acoso escolar sufrido por su menor hijo el 27 de junio de 2016.**

Lima, 24 de abril de 2019

## ANTECEDENTES

1. El 17 de agosto de 2016<sup>1</sup>, los señores Juan Moisés Aragonés Vergaray y Sarita Katherine López Alcas (en adelante, los señores Aragonés-López) presentaron una denuncia contra Servicios Educativos San José de Monterrico S.A.<sup>2</sup> (en adelante, el Colegio), en su calidad de promotor del Colegio San José de Monterrico, ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) Desde los 2 años y medio, su menor hijo, de iniciales GAL, mostró síntomas del síndrome de Asperger, que era uno de los trastornos del espectro autista. Ello se encontraba corroborado con los informes psicológicos que adjuntaba a su denuncia;
  - (ii) al año 2016, su menor hijo tenía 8 años de edad, y cursaba el segundo grado de primaria en el Colegio;
  - (iii) el **18 de mayo de 2016** fueron informados por diversos padres de familia del Colegio que su menor hijo era constantemente acosado y violentado por los alumnos de siglas STL y CJM, que eran de su misma aula;
  - (iv) ante ello, se comunicaron con los padres del alumno CJM, quienes indicaron que ignoraban lo sucedido, debido a que el Colegio y la docente del aula, señora Jacqueline Calle (en adelante, la docente Calle), no había adoptado ninguna medida. El 19 de mayo de 2016, los padres del niño<sup>3</sup> CJM tuvieron una reunión con la referida profesora por el mencionado incidente;

<sup>1</sup> Complementado por escrito del 20 de setiembre de 2016.

<sup>2</sup> Identificado con RUC 20196818236. Domicilio fiscal: Jr. Tomasal 355, Urb. Huertos de San Antonio. Distrito de Santiago de Surco – Lima. Información obtenida del enlace: <http://www.sunat.gob.pe>.

<sup>3</sup> Dichos padres de familia identificados por el denunciante como: Abraham Musiris y Rosario Young.



- (v) mediante una llamada telefónica, la docente Calle reconoció la situación de acoso y violencia que atravesaba su menor hijo, comunicándoles que los alumnos de siglas STL y CJM escribieron cartas de disculpas por lo que había sucedido. Ello evidenciaba que, desde esa fecha, la referida docente conocía la situación de *bullying* que ocurría en su aula de clases;
- (vi) estas cartas se encontraban en posesión del Colegio, pues se encontraban en su casillero; por lo que era necesario requerir al denunciado que los exhiba;
- (vii) el **19 de mayo de 2016**<sup>4</sup>, la docente Calle les comunicó por teléfono que su menor hijo había sido golpeado por otro alumno, de iniciales STL; siendo que, posteriormente, constataron que no se tomaron las medidas correctivas adecuadas previstas en el Reglamento Interno del Colegio, tales como hablar con los padres, suspender o expulsar al alumno agresor. Ante ello, solicitó una reunión con la Subdirectora Pedagógica del centro educativo (señora María Esperanza Morote), siendo derivado con el Subdirector (señor David Távora);
- (viii) el 20 de mayo de 2016, diversos compañeros de su menor hijo les comunicaron que este había sido calificado por la docente Calle como un “niño especial”, lo que originó que sus compañeros de aula cometieran más agresiones en su contra;
- (ix) el 3 de junio de 2016 recibieron un correo electrónico de la mencionada Subdirectora Pedagógica, citándolos para una reunión, mostrando, además, tener conocimiento de las agresiones contra su menor hijo. En la mencionada reunión dicha autoridad no les brindó ninguna solución;
- (x) el 8 de junio de 2016 se reunió con el Subdirector de Desarrollo Personal (señor David Távora), quien indicó que se reunió con los padres del niño de siglas STL. Para ese entonces ya era conocido las agresiones de este alumno contra su menor hijo, pero dicha autoridad del Colegio tampoco les brindó una solución efectiva frente a estos constantes ataques físicos y psicológico contra su hijo;
- (xi) el 11 de junio de 2016, asistieron a unas Olimpiadas de Padres en el Colegio, siendo que los compañeros su menor hijo les indicaron que él era víctima de *bullying*, que el niño de siglas STL lo agredía verbalmente todos los días. Este hecho podía ser corroborado por la señora Rosario Young, madre del alumno de iniciales CJM, cuya declaración presentaban adjunto a su denuncia;
- (xii) el 14 de junio de 2016 se reunieron con la docente Calle, quien negó conocer estos actos de *bullying* y justificó el comportamiento del alumno

<sup>4</sup> Si bien los denunciantes señalaron que este incidente habría ocurrido el 23 de mayo de 2016, de los actuados en el expediente, se ha determinado que la corresponde a dicho incidente es del 19 de mayo de 2016. Por tanto, en adelante, solo se referirá a esta última fecha.



- de siglas STL porque tendría el diagnóstico de trastorno por déficit de atención con hiperactividad (en adelante, síndrome de TDAH);
- (xiii) el **23 de junio de 2016** su menor hijo les comentó que sus útiles escolares fueron retenidos, arrojados y dispersados por el aula por su compañero de aula de siglas MFD. Ante este hecho, se apersonaron al centro educativo, siendo que la docente Calle negó conocer dicho incidente, ofreciéndoles indagar al respecto. Al final del día, la referida profesora les envió una nota en la agenda escolar, mediante la cual confirmaba el hecho y lamentaba lo ocurrido;
  - (xiv) el 27 de junio de 2016 recibieron una llamada de la madre del alumno de siglas MFD quien les informó que, dentro del Colegio, su hijo, el alumno de siglas CJM y otros niños golpearon repetidas veces a su menor hijo hasta causarle una contusión en la pierna. Ella les ofreció las disculpas pertinentes y, posteriormente, recibió una carta de los padres del niño de siglas CJM también disculpándose por lo ocurrido;
  - (xv) asimismo, después, los referidos alumnos involucrados en la agresión contra su menor hijo le enviaron cartas de disculpas por haberlo golpeado;
  - (xvi) el 1 de julio de 2016 solicitaron una reunión con el Subdirector de Desarrollo Personal del Colegio y la docente Calle, por la situación de violencia que sufría su menor hijo, siendo que, ante su insistencia, esta se llevó a cabo el 5 de julio de 2016;
  - (xvii) en esta reunión dejaron constancia de su decisión de retirar a su menor hijo del centro educativo por los continuos actos de *bullying* que ocurrieron bajo la supervisión de la mencionada profesora sin que el Colegio haya implementado medidas adecuadas ni remediar el asunto. Agregaron que, a la fecha matricularon a su hijo en otro centro educativo;
  - (xviii) mediante carta del 11 de julio de 2016, los padres de familia del aula de su menor hijo manifestaron su preocupación por las acciones tomadas por el Colegio respecto a los actos de *bullying* del que su menor hijo era víctima. En esta misiva, los mencionados padres de familia señalaron que, a través de sus hijos, constataron que hubo sucesos de golpes, ofensa e intimidación, sin que el proveedor tomara las medidas necesarias;
  - (xix) con cartas del 12 y 20 de julio de 2016, el Colegio negó que haya existido algún caso de acoso o violencia que calificara como *bullying*, señaló que se trataba de “hechos aislados” y que habían tomado las medidas adecuadas para el caso de su menor hijo;
  - (xx) el denunciado (a través de la Subdirectora Pedagógica, señora Eliana Yamashiro), no cumplió con informarles sobre los incidentes de *bullying* ocurridos contra su menor hijo ni mucho menos sobre las medidas preventivas que podrían haber implementado;



- (xxi) el Colegio incumplió la Ley *antibullying*, su respectivo Reglamento y los Lineamientos del Ministerio de Educación sobre el *bullying*, debido a que no conformaron el equipo responsable para la Convivencia Democrática ni implementó el Plan de Convivencia Democrática; y,
- (xxii) los señores Aragonés-López solicitaron, en calidad de medida correctiva, que el denunciado cumpla con: (a) la devolución de los gastos incurridos en trasladar a su menor hijo a otro centro educativo; (b) el pago de la suma de S/ 174 000,00 por concepto de terapias psicológicas y talleres de rehabilitación por los próximos 5 años; (c) enviarle una carta de disculpas por no adoptar las medidas necesarias para proteger a su menor hijo de los actos de *bullying* de la que fue objeto dentro del centro educativo; y, (d) adopte y haga público, en diversos medios de comunicación, una política expresa de prevención y erradicación de *bullying*. Asimismo, que asuma el pago de las costas y los costos<sup>5</sup>
2. El 27 de setiembre de 2016, el personal de la Secretaría Técnica de la Comisión realizó una inspección en el establecimiento del Colegio a fin de recabar medios de prueba con relación a los hechos denunciados en el presente procedimiento, dejando constancia de ello en un acta.
3. Con Resolución 1573-2016/CC2 del 3 de octubre de 2016 y Resolución 5 del 28 de agosto de 2017, la Comisión resolvió lo siguiente:
- (a) Declaró la confidencialidad de toda la información contenida en el Expediente 1000-2016/CC2, precisándose que esta deberá mantenerse en forma indefinida; y,
- (b) admitió a trámite la denuncia de los señores Aragonés-López en contra del Colegio por la presenta infracción de los artículos 1.1° literal b), 2°, 18° y 19° del Código.
4. Mediante escritos del 21 de octubre, 16 y 30 de noviembre de 2016 y 13 de setiembre de 2017, el Colegio formuló sus descargos, manifestando lo siguiente:

---

<sup>5</sup> Cabe precisar que, en otros extremos de su denuncia, los señores Aragonés-López cuestionaron que el Colegio habría incurrido en los siguientes desperfectos:

- a) Haber brindado un trato inadecuado a su menor hijo, en tanto la docente Calle lo habría calificado como un “niño especial” frente a todos sus compañeros de clase;
- b) haber condicionado la permanencia de su menor hijo a la suscripción del documento denominado “Compromiso de Adaptación Curricular”;
- c) no haber atendido su solicitud del 1 de julio de 2016, consistente en que programe una reunión para dicha fecha, en tanto esta se realizó el 5 de julio de 2016;
- d) no implementar un el libro de registro de incidencias; y,
- e) no haber informado a la Defensoría del Pueblo sobre los actos de violencia de los que fue víctima su menor hijo.



- (i) Los denunciantes no habían acreditado ningún hecho que se enmarque dentro de lo que la Ley conceptualizaba como violencia o *bullying*;
- (ii) el Reglamento de la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas, aprobado por Decreto Supremo 010-2012-ED (en adelante, el Reglamento de la Ley Anti Violencia Escolar) establecía un glosario de términos donde se definía la violencia como: uso deliberado de fuerza y poder, sea en amenaza o efectivo, contra una persona que cause o pueda causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones;
- (iii) en este concepto, se podía advertir que la violencia requería de un acto deliberado, lo cual no había ocurrido en estos hechos denunciados;
- (iv) el Reglamento de la Ley Anti Violencia Escolar también definía que el “acoso entre estudiantes (*bullying*)” era un tipo de violencia que se caracterizaba por una “conducta intencional” de hostigamiento, maltrato verbal o físico que recibía un estudiante de forma reiterada por parte de otro estudiante con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho de gozar de un entorno libre de violencia;
- (v) de lo expuesto se apreciaba que el *bullying* requería de varios requisitos para que se configure como tal: a) conductas deliberadas, b) que sean reiteradas; y, c) que tengan una finalidad de intimidación o de exclusión;
- (vi) en este caso, ninguno de los hechos materia de denuncia contenía estos elementos mencionados; por lo que concluían que no existió ningún acto de *bullying*. El requisito de acto “deliberado” del accionante era para excluir toda forma de fuerza física;
- (vii) era importante resaltar la diferencia entre falta de autorregulación y violencia (fuerza deliberada), pues a la edad de los niños involucrados la autorregulación aun estaba en proceso de formación, por lo cual dichos niños eran más reactivos y en algunos casos se intensificaba esa característica. Ello no significaba que se trataba de alumnos violentos o que acosaban a otros estudiantes, pues no tenían voluntad de intimidación o exclusión, porque eran actos inconscientes y reactivos;
- (viii) también era importante resaltar la diferencia entre hechos y percepciones de los niños a esa edad (8 años), pues la mayor parte de los hechos denunciados se referían a supuestos comentarios de alumnos que ni si quiera se referían a conductas concretas, siendo que las percepciones podían ser sesgadas, que llevaba a tener conclusiones distorsionadas;



- (ix) los 3 niños mencionados en la denuncia evidenciaban necesidades socioemocionales que el Colegio venía acompañando para lograr un adecuado desarrollo integral. Así, por informe de los padres del menor de iniciales CJM, su familia con la de los denunciantes mantenían una relación amical fuera del centro educativo (padres e hijos); lo que permitía acreditar la buena relación de los niños dentro y fuera del Colegio y descartar cualquier relación de acoso entre ellos;
- (x) presentaban el informe emitido por el psicólogo Percy César Trillo Ríos, en su calidad de especialista en psicopedagogía y neurociencias, quien dejó constancia de que en el salón del menor hijo de los denunciantes no había indicio de violencia;
- (xi) el Colegio cumplía su misión de atender una diversidad educativa y era inclusivo; por lo que aceptaban alumnos con diversas necesidades;
- (xii) el menor hijo de los denunciantes había estado con los mismos compañeros desde el año 2015, manteniendo relaciones amicales; siendo que, los problemas se presentaron en un lapso de 1 mes aproximadamente, entre fines del mes de mayo y junio de 2016. En ello coincidían 3 elementos: a) el inicio del segundo grado de primaria, donde los alumnos requerían de un mayor esfuerzo de aprendizaje que demandaba mayor rigurosidad; b) el Colegio comprobó problemas de aprendizaje del menor hijo de los consumidores y su consecuente afectación socio-emocional; y, c) los padres también lo notaron y se mostraron colaboradores en un principio;
- (xiii) no era sustentable pedagógicamente, con todos los antecedentes personales del menor hijo de los denunciantes, pretender encuadrar las afectaciones socio-emocionales causadas por problemas de aprendizaje, a situaciones exógenas que no tenían ningún grado de violencia ni acoso. Cada situación objetiva era totalmente ajena a la otra e incluso participaban diferentes niños -que eran de su grupo de amigos-, por lo que no estaban relacionados entre sí;
- (xiv) con todo lo expuesto, no solo acreditaban que no era verdad que el menor hijo de los consumidores solo tenía un problema de habilidades sociales por el diagnóstico de Asperger, sino que tenía una serie de diagnósticos, los cuales fueron entregados al centro educativo por sus mismos padres, que demostraban: problemas de aprendizaje, cognitivos, inestabilidad emocional, depresión y estrés producto de sus dificultades;
- (xv) en tal sentido, nada tenía que ver hechos que eran aislados y sin relación entre ellos, ocurridos entre mayo y junio de 2016, con un diagnóstico del niño que evidenciaba una serie de dificultades en su desarrollo;



- (xvi) respecto al hecho denunciado de que los consumidores fueron informados, por otros padres de familia y alumnos del centro educativo, de que su menor hijo era objeto de acoso; negaban que ello sea cierto, pues no se había indicado específicamente cuáles serían estos hechos;
- (xvii) no era cierto que los denunciantes hayan reclamado algún hecho de agresión ocurrido el 18 de mayo de 2016; pues lo que ocurrió fue que el 19 de mayo de 2016 la docente Calle advirtió a los consumidores que estaba observando juegos de manos por parte de su menor hijo y que no debían realizarse para evitar agresiones, siendo que los señores Aragonés-López estuvieron de acuerdo. Por tanto, no existió ningún acto de *bullying* en esos juegos y no fueron objeto de reclamo por los padres;
- (xviii) así, no era cierto que el **19 de mayo de 2016** se haya conversado con los padres del alumno de iniciales CJM sobre algún tema de *bullying* y menos que dicho alumno haya reconocido haber efectuado algún acto de acoso. Tampoco que, en esa oportunidad, la docente Calle se haya referido a alguna carta de disculpas; siendo que, el Colegio solo tenía conocimiento de las cartas del 23 de junio de 2016, que fueron presentadas adjuntas a la denuncia;
- (xix) presentaban cartas de los padres de los alumnos de siglas STL y CJM, en las que informaban que las únicas cartas elaboradas por sus hijos e informadas al Colegio eran las que emitieron el 23 de junio de 2016;
- (xx) era cierto que la docente Calle se comunicó con los denunciantes para comunicarles que su menor hijo había pisado al niño de iniciales STL, siendo que este último reaccionó dándole un golpe. Al respecto, su representada tomó las medidas correctivas solo con el referido menor de iniciales STL, pues el Colegio interpretó que el hijo de los denunciantes había actuado de manera casual. Adjuntaban la carta de los padres del mencionado alumno que corroboraba la medida correctiva impuesta;
- (xxi) en esta carta los padres también declaraban que su menor hijo, de iniciales STL, tenía el diagnóstico del síndrome de TDAH, el cual se caracteriza por conductas reactivas; lo cual explicaba que el golpe objeto de denuncia no era intencional, sino una reacción instintiva por la pisada;
- (xxii) el **13 de junio de 2016**, los denunciantes solicitaron una reunión con la docente Calle sin pedir la asistencia de los padres del niño de iniciales STL, tal como se apreciaba en su escrito de denuncia. Su representada otorgó dicha cita para el siguiente día, oportunidad en que la señora López no se refirió a “constantes agresiones”, sino a un solo hecho, consistente en que el otro menor le jaló la silla a su hijo; a



- lo cual la profesora le respondió que ello no fue observado y que no era cierto que el otro niño molestaba a su menor hijo. Recién en esta oportunidad se solicitó una reunión con los mencionados padres;
- (xxiii) no era cierto que el **23 de junio de 2016** algún alumno haya arrojado los útiles del menor hijo de los consumidores ni la docente tomó conocimiento de ello ni respondió sobre este hecho con una nota;
- (xxiv) de la lectura del Anexo 1-P del escrito de denuncia, podía leerse que la docente Calle se refería al hecho de que un alumno tomó el lápiz bicolor del menor hijo de los denunciantes, indicándose al niño que lo tomó que lo reponga;
- (xxv) este hecho no era un caso de *bullying*, solo era un hecho involuntario de otro niño de tomar un bien, por confusión o necesidad. La tutora no solo trató el tema con el alumno accionante, sino también con sus padres, situación que no requirió de ninguna sanción;
- (xxvi) sobre el hecho ocurrido el **27 de junio de 2016**, ello fue una secuencia de juegos bruscos entre niños que derivaron en una patada que 2 alumnos profirieron al menor hijo de los denunciantes, sin ocasionarle lesiones, hecho que fue aceptado por uno de los estudiantes y señaló al otro niño que también lo hizo;
- (xxvii) al respecto, su representada tomó las siguientes acciones: a) avisó de manera inmediata a los padres de los niños involucrados, b) se registró el hecho en el libro de incidencias, c) investigó los hechos y determinó que solo fue un golpe por cada niño y no varios golpes, los cuales no causaron lesiones, d) se determinó que no fueron golpes con el objeto de causar daños, sino dentro de un juego brusco; y, e) se acordó con los padres de los niños actores una profunda reflexión, que dichos estudiantes brindarían disculpas al menor hijo de los denunciante; y, adicionalmente, a dichos niños, en coordinación con los padres, se les suspendió el uso del recreo grupal libre por el uso de un recreo supervisado;
- (xxviii) la carta presentada por algunos padres de familia del aula del menor hijo de los denunciantes no contenía el testimonio de ninguna persona que haya presenciado un acto de violencia o acoso, no se especificó en este ningún acto de violencia o acoso y solo se limitó a referir generalidades;
- (xxix) por otro lado, su representada sí contaba con un Comité de Convivencia Democrática y un Plan de Convivencia, siendo que presentaban la documentación que lo acreditaba; y,
- (xxx) finalmente, no existía incidente alguno dentro del Colegio que no haya sido informado a los denunciantes.



5. El 20 de abril de 2018 se llevó a cabo una audiencia de informe oral en la sede de la Comisión, la cual contó la asistencia de ambas partes del procedimiento.
6. Por escritos del 23 de abril y 2 de mayo de 2018, el Colegio expuso su posición sobre los hechos denunciados, dirigido a que se declare infundada la denuncia presentada en su contra.
7. El 27 de abril de 2018, los señores Aragonés-López presentaron copia de conversaciones vía *WhatsApp* con otros padres de familia del aula de su menor hijo con relación a los hechos denunciados.
8. Por Resolución 1384-2018/CC2 del 22 de junio de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento<sup>6</sup>:
  - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción de los artículos 19° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que:
    - a) no adoptó las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los denunciantes fue víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; sancionándolo con una multa de 10 UIT;

<sup>6</sup> Asimismo, en otro extremo de dicho pronunciamiento, la Comisión declaró lo siguiente:

- (i) Improcedente la denuncia interpuesta contra el Colegio, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que el Indecopi no tenía competencia para pronunciarse sobre la conducta de que el Colegio no habría informado a la Defensoría del Pueblo los actos de violencia de los que fue víctima su menor hijo;
- (ii) infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al estimar que no se acreditó los hechos referidos a que el proveedor:
  - a) No habría entregado a los denunciantes las cartas de disculpas redactadas por los menores de iniciales STL y CJM, luego de la agresión que sufrió el menor hijo de los consumidores;
  - b) habría brindado un trato inadecuado al menor hijo de los denunciantes, consistente en que la docente Calle lo habría calificado como un "niño especial" frente a todos sus compañeros de clase;
  - c) habría condicionado la permanencia del menor hijo de los consumidores a la suscripción del documento denominado "Compromiso de Adaptación Curricular";
  - d) no habría atendido la solicitud efectuadas por los señores Aragonés-López el 1 de julio de 2016, consistente en programar una reunión para dicho día, en tanto este se realizó el 5 de julio de 2016; y,
  - e) no habría implementado un libro de registro de incidencias.
- (iii) declaró la confidencialidad y reserva de los anexos 1-A, 1-I y 1-N presentados por el Colegio adjunto a su escrito de descargos del 16 de noviembre de 2016, precisándose que la confidencialidad declarada sobre dicha información alcanzaba a los señores Aragonés-López, y debía mantenerse bajo dicha condición de forma indefinida.

Siendo que dichos extremos de la resolución venida en grado no han sido objeto de apelación por parte de los denunciantes, han quedado consentidos, por lo que en esta segunda instancia no serán materia de pronunciamiento.



- b) no cumplió con conformar un equipo para la Convivencia Democrática ni realizó un Plan de Convivencia Democrática; sancionándolo con multa de 3 UIT;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción de los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código, al considerar que quedó acreditado que no cumplió con informar a los denunciantes sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2016, con su menor hijo, dentro del centro educativo; sancionándolo con multa de 4 UIT;
- (iii) ordenó al Colegio, en calidad de medida correctiva, que en un plazo de 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:
- (a) remitir una carta de disculpas a los denunciantes, por no haber tomado las medidas de seguridad necesarias ante los actos de *bullying* que fue objeto su menor hijo; y,
- (b) adoptar dentro de su institución una política expresa de prevención y erradicación del *bullying*.
- (iv) condenó al Colegio al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de los denunciantes; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
9. El 28 de setiembre de 2018, el Colegio apeló la Resolución 1384-2018/CC2, manifestando lo siguiente:

De las medidas adoptadas por el Colegio ante los actos de acoso escolar

- (i) Ni la denuncia ni la resolución impugnada acreditaron el punto fundamental del presente caso; esto es, si hubo o no algún acto de *bullying*; pues la finalidad intimidatoria y de exclusión debía ser el denominador común entre los hechos denunciados, y la conexión que debía existir entre los eventos acontecidos;
- (ii) por el contrario, de los 3 hechos denunciados, uno de ellos, el incidente del 23 de junio de 2016, había quedado descartado por la resolución recurrida al no haberse acreditado que haya sido un acto de acoso escolar;
- (iii) mientras los otros 2 hechos denunciados no tenían nexo alguno; pues en el incidente del 19 de mayo de 2016 se imputaba al alumno de iniciales STL, es decir, un niño diferente a los alumnos imputados al hecho del 27 de junio de 2016, en el que se encontraban involucrados los menores de iniciales MDF y CJM;



- (iv) además, estos 2 hechos mencionados en el precedente párrafo no tenían relación entre sí, pues el primero (del 19 de mayo de 2016) fue un acto reactivo del alumno STL (porque el menor hijo de los denunciantes lo pisó), quien tenía un diagnóstico de TDAH, lo cual estaba acreditado en el Anexo 1-I de su escrito de descargo descargos y el segundo incidente (del 27 de junio de 2016) fueron juegos bruscos entre los alumnos involucrados en estos hechos. Por tanto, no procedía que el Colegio sea sancionado por algún acto de *bullying* o acoso;
- (v) la denuncia e imputación de cargos estaba relacionada a 3 hechos o incidentes. El acontecido el 23 de junio de 2016 se imputaba que el alumno de iniciales MFD habría arrojado los útiles del menor hijo de los denunciantes, hecho que su representada negaba que haya ocurrido y, además, fue descartado por la Comisión al concluir que no se tenía certeza si el presunto arrojado de útiles fue un acto de hostigamiento ni tampoco si tenía esa misma connotación el hecho de que el referido alumno de iniciales MFD cogió el lápiz del hijo de los señores Aragonés-López, que terminó perdiéndolo como indicó la docente, Calle;
- (vi) era un error de la Comisión el haber indicado que los descargos del Colegio y lo señalado en la carta de la madre del alumno de iniciales STL no generaban certeza por ser una declaración de parte; ello porque: a) los denunciantes no discreparon sobre el hecho de que se trató de un acto reactivo por la pisada del pie al referido niño de iniciales STL, ni al hecho que el mencionado menor tuviera el diagnosticado del síndrome de TDAH. Por tanto, ambos eran hechos ciertos, en tanto ninguna de las partes ha discutido su veracidad; b) la madre del estudiante de iniciales STL no era parte de este procedimiento, por lo que la declaración de un tercero era un medio probatorio, siendo que su dicho no contradecía al proveedor sino explicaba cómo ocurrieron los hechos; c) el alegato del denunciado, aun cuando era una declaración de parte, no fue negado por los señores Aragonés-López; y, d) al no haber contradicho los denunciantes este hecho, y que fueron confirmados por la carta de la madre del niño de iniciales STL, debía considerarse como verdadero bajo el Principio de Presunción de Veracidad;
- (vii) la Comisión indicó en su pronunciamiento que no se acreditó el diagnóstico del síndrome de TDAH del alumno de iniciales STL, cuando la carta de su madre declaraba expresamente dicho diagnóstico;
- (viii) por tanto, debía descartarse como un hecho intimidatorio el incidente acontecido el 19 de mayo de 2016;
- (ix) **sobre el incidente del 27 de junio de 2016**, las partes no discrepaban que se trataron de juegos bruscos que ocurrieron entre niños que se consideraban buenos amigos, y que los niños y los padres tenían incluso una relación amical extraescolar, conforme a la carta de los padres del



- menor de iniciales CJM que presentado adjunto a su escrito de descargos (anexo 1-A);
- (x) por tanto, se descartaba cualquier intención intimidatoria o de exclusión sobre este incidente. Incluso de haber existido estas motivaciones, tampoco se habría configurado un acto de *bullying*, pues la ley exigía una pluralidad de actos;
  - (xi) ello porque un juego que devenía en golpes en un recreo no tenía ninguna connotación intimidatoria ni de exclusión;
  - (xii) obviamente este hecho era una conducta inaceptable, por el cual ambos alumnos involucrados (los estudiantes de iniciales MFD y CJM) fueron sancionados y sus padres pidieron disculpas; siendo que estos hechos acreditaban una excelente e inmediata reacción del Colegio;
  - (xiii) por otro lado, la carta suscrita por 12 padres de familia, que se emitió cuando el menor hijo de los señores Aragonés-López ya se había retirado del Colegio, constituían comentarios no presenciales de terceros, que no eran precisos, sino sobre generalidades; siendo que solo podían servir como indicios para una investigación que pudiera determinar hechos concretos;
  - (xiv) la autoridad no podía sancionar a su representada porque: (a) no podían ejercer su derecho de defensa sobre hechos no precisos; (b) no se acreditó la existencia de los hechos denunciados, cuando la ley obligaba al denunciante acreditar los hechos imputados; y, (c) sería inconstitucional sancionar a alguna persona por hechos no concretos;
  - (xv) la Comisión señaló que la denuncia sobre *bullying* se reducía al hecho si el Colegio había adoptado las medidas de seguridad necesarias (por ejemplo, la aplicación de medidas disciplinarias) para evitar que el menor hijo de los consumidores fuera constantemente acosado y maltratado; concluyendo dicha autoridad que no se cumplió con sancionar correctamente a los alumnos involucrados, pues se les impuso una sanción diferente de la que les correspondía;
  - (xvi) ello era un error, pues bastaba que se acreditara, como lo indicaba la Comisión, que se les aplicó una sanción a los alumnos involucrados. El considerar que la referida sanción no se encontraba sujeta al Manual de Convivencia era un error, pues el literal f) del artículo 14° del citado cuerpo normativo del Colegio señalaba que *“no obstante lo anterior, y si el caso lo ameritaba, por los antecedentes del alumno, o por su reincidencia, trascendencia, su afectación, lugar u ocasión de su ocurrencia, cualquier de las sanciones puede imponerse a cualquiera de las faltas”*;
  - (xvii) por ello, el diálogo entre el estudiante y el profesor, y una reparación educativa (como la suspensión del goce de recreo) eran parte de las sanciones previstas en el Manual de Convivencia de su representada;



Sobre la conformación de un equipo para la Convivencia Democrática y la realización de un Plan de Convivencia Democrática

- (xviii) a través del anexo 1-Ñ de su escrito descargos quedó acreditado que su representada sí conformó el Equipo de Convivencia Democrático, así como el Plan de Convivencia Democrática;
- (xix) en su pronunciamiento, la Comisión aceptó que el Colegio presentó la documentación respectiva, por lo que se acreditó el descargo de esta imputación;
- (xx) en este caso, se imputó a su representada la falta de conformación del Equipo de Convivencia Democrática y la realización del Plan de Convivencia Democrático; por tanto, era sobre estos 2 puntos que presentaron sus descargos;
- (xxi) nunca se les imputó la falta de implementación del Consejo Educativo Institucional (en adelante, Conei) ni la ejecución de procedimientos y funciones de dicho Consejo;
- (xxii) no obstante, en la resolución recurrida se señalaba que el Colegio no acreditó la implementación del Conei ni la ejecución de procedimientos y funciones del mismo. Ello, a pesar de que nunca se les imputó la presunta infracción por no haber implementado o no haber ejecutado procedimientos y funciones del Conei, pues de haberseles emplazado bajo dicho supuesto, habrían presentado los descargos respectivos;
- (xxiii) aun en el negado caso que se haya acreditado que no habían implementado el Conei ni ejecutado procedimientos y funciones del mismo, ello no era sustento para sancionarlos por la falta de conformación del equipo para la Convivencia Democrática y la realización del Plan de Convivencia Democrática, pues sí cumplieron con ello;

Respecto a la información del Colegio a los denunciantes sobre los incidentes de acoso escolar con relación a su menor hijo

- (xxiv) esta presunta infracción no había sido denunciada ni imputada en contra de su representada, por lo que debía revocarse;
- (xxv) no obstante, en su escrito de descargos, al relatar el hecho acontecido el 27 de junio de 2016, señalaron que habían informado del mismo a los padres de todos los niños involucrados;
- (xxvi) este alegato no fue presentado como descargos de defensa, pues no era un hecho denunciado ni imputado, sino que era parte de la información que brindaban sobre cómo ocurrieron los hechos con relación al incidente del 27 de junio de 2016; siendo que, bajo el Principio de Presunción de Veracidad, era verdad estos hechos



afirmados por su representada y no habían sido contradichos por los consumidores; y,  
(xxvii) finalmente, solicitaban que se les otorgue el uso de la palabra.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

#### Cuestión previa: Sobre la solicitud de informe oral del denunciado

10. En su escrito de apelación, el Colegio solicitó que se conceda a su representante el uso de la palabra, a fin de exponer los argumentos que sustentaban sus afirmaciones.
11. 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, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, 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<sup>7</sup>.
12. 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), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> **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.

<sup>8</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - **Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.** 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia



13. 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.
14. 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.
15. 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 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 que aprueba las 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.
16. 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, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
17. En ese sentido, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que el Colegio a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar sus alegatos,

---

de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la denunciante.

### Sobre la tipificación de las conductas materia de apelación

18. El artículo 10° del TUO de la LPAG, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez<sup>9</sup>, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación<sup>10</sup>, esto es, que se respete el Principio del Debido Procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
19. De la revisión de la resolución recurrida se aprecia que la primera instancia, a efectos de emitir su pronunciamiento con relación a que el Colegio no habría: (i) adoptado las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los señores Aragonés-López habría sido víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; (ii) cumplido con conformar un equipo para la Convivencia Democrática ni realizado un Plan de Convivencia Democrática; e, (iii) informado a los denunciantes sobre los incidentes ocurridos con su menor hijo dentro del centro educativo; consideró que la denuncia se encontraba referida una presunta falta del deber de información e idoneidad en el servicio brindado por dicho proveedor, por lo que analizó las conductas denunciadas bajo el amparo de los artículos 1.1° literal b), 2°, 18° y 19° del Código, que establecen, por un lado, el derecho de los consumidores y obligación de los proveedores de ofrecer toda la información relevante para que aquellos tomen una decisión o realicen una elección adecuada de consumo, así como para que efectúen un uso o consumo adecuado de los productos o servicios; y, por otra parte, el deber de idoneidad de los proveedores respecto de los productos y servicios

<sup>9</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos:**

(...)

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



ofrecidos en el mercado y los derechos de los consumidores al contratar los mismos.

20. No obstante, el artículo 73° del Código establece que **el proveedor de servicios educativos** debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia<sup>11</sup>.
21. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
22. En consecuencia, dado que la Comisión imputó y se pronunció sobre las conductas consistentes en que el Colegio no habría: (i) adoptado las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los señores Aragonés-López habría sido víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; (ii) cumplido con conformar un equipo para la Convivencia Democrática ni realizado un Plan de Convivencia Democrática; e, (iii) informado a los denunciantes sobre los incidentes ocurridos con su menor hijo dentro del centro educativo, considerando como tipos infractores los artículos 1.1° literal b), 2°, 18° y 19° del Código, pese a que estos casos debieron resolverse como presuntas infracciones del artículo 73° del referido cuerpo normativo, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1573-2016/CC2 y la Resolución 1384-2018/CC2 en dichos extremos. Ello, en vista de que los referidos hechos constituían presuntas infracciones del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificados en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo.
23. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG<sup>12</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>13</sup>, teniendo en cuenta que la imputación efectuada

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título II. Capítulo VIII. Artículo 227°.- Resolución.**  
(...)  
225.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

<sup>13</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**  
(...)



primigeniamente por la Comisión, estuvo ligada a una presunta falta de idoneidad en el servicio brindado por el Colegio, y que, a lo largo del procedimiento, este ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a las conductas denunciadas en su contra, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de las cuestiones controvertidas, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre las conductas imputadas, como presuntas infracciones del artículo 73° del Código.

#### Sobre el deber de idoneidad en el servicio educativo

24. Conforme se señaló en el acápite anterior, el artículo 73° del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
25. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
26. De acuerdo al referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
27. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o

---

**1.10. Principio de eficacia.** - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.



fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>14</sup>.

a) Sobre la conformación de un equipo para la Convivencia Democrática y la realización de un Plan de Convivencia Democrática

28. El artículo 4° de la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas (en adelante, Ley Anti Violencia Escolar), establece que el Conei de cada institución educativa realiza, además de sus atribuciones, las acciones necesarias para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre escolares en cualquiera de sus manifestaciones; acuerda las sanciones que correspondan y elabora un plan de sana convivencia y disciplina escolar, siguiendo las indicaciones emanadas del Ministerio de Educación, que recogen y concretan los valores, objetivos y prioridades de actuación que orientan y guían el mutuo respeto y la solución pacífica de los conflictos<sup>15</sup>.

29. Por su parte, el artículo 9° del Reglamento de la Ley Anti Violencia Escolar<sup>16</sup> dispone que en las instituciones educativas públicas de Educación Básica los

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

<sup>15</sup> **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 4°.- Consejo Educativo Institucional (Conei)** El Consejo Educativo Institucional (Conei) de cada institución educativa realiza, además de sus atribuciones, las acciones necesarias para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre escolares en cualquiera de sus manifestaciones; acuerda las sanciones que correspondan y elabora un plan de sana convivencia y disciplina escolar, siguiendo las indicaciones emanadas del Ministerio de Educación, que recogen y concretan los valores, objetivos y prioridades de actuación que orientan y guían el mutuo respeto y la solución pacífica de los conflictos.

<sup>16</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.**

**Artículo 9°. Responsables de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática en la institución educativa**

9.1 En las instituciones educativas públicas de Educación Básica los responsables de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática son: el Consejo Educativo Institucional (CONEI) y el Comité de Tutoría y Convivencia Democrática. Cuando estos no existiesen, el Director o la Directora conformará un equipo responsable específicamente para el cumplimiento de esta función.

9.2 En las instituciones educativas privadas, de no existir un órgano a cargo de las acciones de convivencia, se conformará el equipo responsable de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática según su Reglamento Interno.

9.3 En las instituciones educativas rurales unidocentes o polidocentes multigrado, cultural y lingüísticamente diversas, ubicadas en localidades de poblaciones indígenas, o de comunidades campesinas o nativas, el equipo responsable debe estar integrado también por representantes de las comunidades u organizaciones de dicho ámbito.

9.4 En las instituciones educativas de Educación Técnico Productiva e Institutos y Escuelas de Educación Superior, el equipo responsable se conformará según su normatividad vigente.



responsables de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática son: el Conei y el Comité de Tutoría y Convivencia Democrática; siendo que, cuando estos no existiesen, el Director o la Directora conformará un equipo responsable específicamente para el cumplimiento de esta función. Asimismo, precisa que, en las instituciones educativas privadas, de no existir un órgano a cargo de las acciones de convivencia, se conformará el equipo responsable de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática según su Reglamento Interno<sup>17</sup>.

30. Asimismo, el artículo 10° del Reglamento de la Ley Anti Violencia Escolar<sup>18</sup> señala que el equipo responsable de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática tiene la función de planificar, implementar, ejecutar y evaluar el Plan de Convivencia Democrática con la participación de las organizaciones estudiantiles, el mismo que debe incluir acciones formativas, preventivas y de atención integral.
31. Ahora bien, en el presente caso, los señores Aragonés-López denunciaron que el Colegio incumplió la Ley Anti Violencia Escolar, su respectivo Reglamento y los Lineamientos del Ministerio de Educación sobre el *bullying*, debido a que no conformaron el equipo responsable para la Convivencia Democrática ni implementó el Plan de Convivencia Democrática.
32. En sus descargos, el Colegio alegó que sí contaban con un Comité de Convivencia Democrática y un Plan de Convivencia, siendo que presentaban la documentación que lo acreditaba.

---

<sup>17</sup> **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 4°.- Consejo Educativo Institucional (Conei)**

El Consejo Educativo Institucional (Conei) de cada institución educativa realiza, además de sus atribuciones, las acciones necesarias para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre escolares en cualquiera de sus manifestaciones; acuerda las sanciones que correspondan y elabora un plan de sana convivencia y disciplina escolar, siguiendo las indicaciones emanadas del Ministerio de Educación, que recogen y concretan los valores, objetivos y prioridades de actuación que orientan y guían el mutuo respeto y la solución pacífica de los conflictos.

<sup>18</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 9°. Responsables de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática en la institución educativa**

**Artículo 9°. Responsables de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática en la institución educativa**

9.1 En las instituciones educativas públicas de Educación Básica los responsables de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática son: el Consejo Educativo Institucional (CONEI) y el Comité de Tutoría y Convivencia Democrática. Cuando estos no existiesen, el Director o la Directora conformará un equipo responsable específicamente para el cumplimiento de esta función.

9.2 En las instituciones educativas privadas, de no existir un órgano a cargo de las acciones de convivencia, se conformará el equipo responsable de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática según su Reglamento Interno.

9.3 En las instituciones educativas rurales unidocentes o polidocentes multigrado, cultural y lingüísticamente diversas, ubicadas en localidades de poblaciones indígenas, o de comunidades campesinas o nativas, el equipo responsable debe estar integrado también por representantes de las comunidades u organizaciones de dicho ámbito.

9.4 En las instituciones educativas de Educación Técnico Productiva e Institutos y Escuelas de Educación Superior, el equipo responsable se conformará según su normatividad vigente.



33. En su apelación, el denunciado alegó que, adjunto a su escrito descargos presentó la documentación que acreditaba que su representada sí conformó el equipo para la Convivencia Democrática, así como el Plan de Convivencia Democrática; siendo que, en el presente procedimiento, no se imputó como conducta infractora la falta de implementación del Conei ni la ejecución de procedimientos y funciones de dicho Consejo, por lo que resultaba cuestionable que se les haya sancionado por no haber implementado o no haber ejecutado procedimientos y funciones del Conei.
34. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios de prueba que presentó el Colegio:
- a) Copia del documento denominado Resolución Directoral Institucional N° 061-D/SJM-2016, emitido por el denunciado el 8 de abril de 2016, en el cual se observa que el proveedor aprobó la conformación del Comité de Tutoría y Sana Convivencia de la IEP San José de Monterrico, integrado por los Directores, Subdirector, Coordinadores y una psicóloga. Asimismo, dicho documento indica como antecedentes de esta decisión el Plan Anual de Tutoría, Orientación Educativa y Convivencia Escolar 2016 presentado por el Departamento Psicológico del Colegio y la legislación Anti Violencia Escolar<sup>19</sup>; y,
  - b) copia del documento denominado “Proyecto de Convivencia Armónica y Antibullying Together Treat Ourselves Gently”<sup>20</sup> emitido el año 2016 por el Departamento Psicopedagógico – Subdirección de Desarrollo Personal del Colegio. De la revisión de dicho documento se aprecia la descripción de un conjunto de actividades a desarrollar por los alumnos, sus padres y docentes, diferenciados por cada nivel educativo con el objetivo de promover una convivencia saludable; así como un cronograma para el desarrollo de dicho plan (indica que inicia en marzo de 2016 y termina en diciembre de ese año).
35. Del análisis de los citados medios probatorios, esta Sala considera que, como resultado de su valoración probatoria, resultan suficientes para acreditar que el Colegio sí cumplió con: a) conformar un equipo responsable para la Convivencia Democrática -encargado de las acciones de convivencia dentro del centro educativo-; y, b) la realización un Plan de Convivencia Democrática.
36. Cabe precisar que, conforme al presente hecho denunciado e imputado, en caso no se está analizando si el referido equipo responsable para la

<sup>19</sup> En la foja 444 del expediente.

<sup>20</sup> En la foja 446 del expediente.  
M-SPC-13/1B



Convivencia Democrática del Colegio se encontraba ejecutando sus funciones ni tampoco si el mencionado Plan de Convivencia Democrática se encontraba en ejecución o que ambos elementos operaron ante los incidentes ocurridos con el menor hijo de los denunciantes; sino de la creación de ambos.

37. En atención a lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por presunta infracción del artículo 73° del Código, al haberse verificado que el Colegio sí cumplió con conformar un equipo para la Convivencia Democrática y realizar un Plan de Convivencia Democrática.

b) De las medidas adoptadas por el Colegio ante los actos de acoso escolar

38. En el año 2011, se promulgó la Ley Anti Violencia Escolar que dispuso la implementación de diversos mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas<sup>21</sup>. Cabe indicar que en su artículo 10°<sup>22</sup>, dicha ley, establece que las infracciones a dicho cuerpo normativo serán sancionadas por el Indecopi.

39. La Ley Anti Violencia Escolar tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas y regula la prohibición del acoso escolar, en cualquiera de sus modalidades, cometido por los alumnos entre sí, que provoca violencia y saldo de víctimas<sup>23</sup>; siendo que señala las obligaciones

<sup>21</sup> **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 1°.** - Objeto de la Ley. La presente Ley tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas.

<sup>22</sup> **Artículo 10°. Obligaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).**- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) realiza visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes, cometidos por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor; para lo cual, debe tomar declaraciones, recoger denuncias de los miembros de la comunidad educativa, realizar investigaciones, disponer las acciones de comprobación que estime pertinentes, así como imponer las sanciones correspondientes. Los resultados de la supervisión son comunicados a la comunidad educativa, indicando, de ser el caso, la aplicación de correctivos.

El Indecopi debe informar anualmente a la Comisión de Educación, Ciencia, Tecnología, Cultura, Patrimonio Cultural, Juventud y Deporte del Congreso de la República sobre las inspecciones realizadas, las infracciones cometidas por las instituciones educativas, las sanciones impuestas y los resultados obtenidos, en el marco de lo dispuesto en el primer párrafo.

<sup>23</sup> **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.**



40. Así, dicha norma establece como obligaciones de las instituciones educativas y docentes cuando toman conocimiento de una situación de violencia o acoso entre sus alumnos, lo siguiente:
- a) Detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Conei los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento o cualquier otra manifestación que constituya acoso entre estudiantes;
  - b) en los casos de poca gravedad, los docentes deberán sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de comunicarlo al Conei para anotar los hechos en el cuaderno de incidencias<sup>24</sup>;
  - c) informar a los padres o apoderados de los estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso, así como a los padres o apoderados del agresor<sup>25</sup>; y,
  - d) implementar un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda<sup>26</sup>.

---

**Artículo 1º.- Objeto.**

Objeto de la Ley La presente Ley tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas.

<sup>24</sup> **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 6º.- Obligaciones de los docentes.**

Los docentes y los miembros del personal auxiliar de la institución educativa tienen la obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (Conei) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes, incluyendo aquellos que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados. Para tales casos, dicho consejo se reúne dentro de los dos días siguientes para investigar la denuncia recibida y la resuelve en un plazo máximo de siete días.

Cuando se trate de casos de poca gravedad, los docentes deben sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de su obligación de informar sobre dicho incidente al Consejo Educativo Institucional (Conei), para los efectos de su inscripción en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.

<sup>25</sup> **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 7º.- Obligaciones del director de la institución educativa.**

El director de la institución educativa tiene la obligación de orientar al Consejo Educativo Institucional (Conei) para los fines de una convivencia pacífica de los estudiantes y de convocarlo de inmediato cuando tenga conocimiento de un incidente de acoso o de violencia. Además, informa a los padres o apoderados del estudiante o estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres o apoderados del agresor o agresores.

El director comunica las sanciones acordadas por el Consejo Educativo Institucional (Conei) cuando se determine la responsabilidad de un estudiante agresor en un incidente de violencia o de acoso. Además, el director informa mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de violencia y de acoso entre estudiantes que se hayan presentado en la institución educativa.

<sup>26</sup> **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 11º. Libro de Registro de Incidencias.-**

Cada institución educativa tiene un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.



41. El Reglamento de la Ley Anti Violencia Escolar define al acoso entre estudiantes (*bullying*) como un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en **forma reiterada** por parte de uno o varios estudiantes con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia<sup>27</sup>.
42. En ese contexto, este Colegiado considera que, en atención a lo expuesto por la normativa sectorial, las instituciones educativas tienen la obligación, ante un tipo de violencia escolar, entre ellos, el *bullying*, el cual se manifiesta en forma reiterada por uno o varios estudiantes con el objeto de intimidar o excluir a un estudiante en particular, establecer procedimientos y medidas correctivas de forma inmediata.
43. En el presente caso, los señores Aragonés-López denunciaron que entre mayo y junio de 2016 su menor hijo fue constantemente acosado y violentado por los alumnos de su misma aula, siendo que el Colegio no había adoptado ninguna medida.
44. En sus descargos, el Colegio alegó: a) ninguno de los hechos denunciados como *bullying* calificaban como tal, pues no contenían los elementos que lo definían según el Reglamento de la Ley Anti Violencia Escolar: (i) conductas deliberadas, (ii) reiteradas; y, (iii) que tengan una finalidad de intimidación o de exclusión; b) los incidentes señalados en la denuncia se referían a supuestos comentarios de los niños (percepciones propias de su edad), más no a actos concretos; c) cada incidente denunciado eran eventos aislados y participaron diferentes niños, por lo que no tenían relación alguna; d) en el primer incidente (ocurrido en mayo de 2016) el niño de iniciales STL golpeó al hijo de los consumidores porque este había pisado a aquel, siendo que al interpretar que ello no fue intencional sino una reacción instintiva su representada tomó las medidas correctivas solo con el referido menor de iniciales STL, máxime cuando este último tenía el diagnóstico del síndrome de TDAH; e) en el segundo evento (del 23 de junio de 2016) no se corroboró que algún alumno haya arrojado los útiles del menor hijo de los denunciantes, solo se verificó que un niño había tomado su lápiz, lo cual fue un involuntario, siendo que la docente trató sobre ese tema con el alumno accionante y los padres de este, y no se requirió de alguna sanción; y, f) en el tercer incidente

<sup>27</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 3°. Glosario de términos.**- Para los efectos de lo dispuestos por la Ley y el presente reglamento, se emplearan los siguientes términos:

a) Acoso entre estudiantes (Bullying).- Cada institución educativa tiene un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.

(...)



(del 27 de junio de 2016), se trataron de juegos bruscos entre niños que derivaron en una patada que profirieron al menor hijo de los denunciantes, sin ocasionarle lesiones, y adoptaron las acciones correspondientes, entre las cuales, se les suspendió el uso del recreo grupal libre por el uso de un recreo supervisado.

45. En este punto, es preciso señalar que, en la resolución de imputación de cargos, se inició el presente procedimiento contra el Colegio respecto a las siguientes conductas infractoras:
- (i) No habría adoptado las medidas de seguridad necesarias, en tanto el hijo de los denunciantes habría sido víctima de *bullying* dentro del centro educativo, reportándose entre otros, los siguientes hechos: (a) habría sido golpeado por 2 compañeros de aula de iniciales MFD y CJM, hecho ocurrido el 27 de junio de 2016, (b) uno de sus compañeros de aula, de iniciales MFD, habría arrojado los útiles del hecho de los denunciantes, hecho ocurrido el 23 de junio de 2016; y, (c) habría sido constantemente acosado y maltratado por 2 compañeros de aula de iniciales STL y CJM;
  - (ii) no habría aplicado las medidas disciplinarias al alumno de iniciales STL (conforme lo establecido en el Reglamento del Colegio) luego de la agresión propiciada al hijo de los denunciantes, hecho ocurrido el 19 de mayo de 2016;
  - (iii) no habría aplicado las medidas disciplinarias al alumno de iniciales MFD (conforme lo establecido en el Reglamento del Colegio) tras el incidente ocurrido el 23 de junio de 2016; y,
  - (iv) no adoptado medidas necesarias para evitar que el hijo de los denunciantes continuara siendo víctima de acoso y *bullying* dentro del Colegio.
46. En su pronunciamiento final, mediante una cuestión previa, la Comisión señaló que, en la medida que estos hechos imputados se encontraban relacionados entre sí, se evaluarían de forma conjunta pues se trataban de distintas manifestaciones de una sola conducta infractora consistente en que “el Colegio no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los señores Aragonés-López habría sido víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por su compañeros de clase”. Decisión con la que esta Sala coincide, por lo que se procederá a analizar la responsabilidad administrativa del proveedor por dicha conducta.
47. Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que la conducta infractora analizada en el presente acápite se encuentra comprendida en 3 incidentes que, seguidamente, se procede a analizar.



i) Incidente de mayo de 2016

48. La denuncia sobre este hecho está relacionada en que el menor hijo de los señores Aragonés-López habría recibido un puñete de parte del alumno de iniciales STL.

49. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios de prueba:

a) Hoja del Libro de Registro de Incidentes del Colegio<sup>28</sup>, de fecha 19 de mayo de 2016, en el cual el proveedor consignó lo siguiente<sup>29</sup>:

**“Situación:**

- [El alumno de iniciales GAL] *de forma accidental le pisó el pie al alumno [de iniciales STL]*
- [El niño de iniciales STL] *le dio un puñete por ello [al estudiante de iniciales GAL]*

**Acciones inmediatas:**

- *Se informó a la tutora y se apuntó en la agenda*
- *Se informó a coordinación.*

**Intervención final (llenado por la Coordinación de Nivel):**

*Se citó a los Srs. Torres. Se mantenía la continuidad respecto al trabajo de impulsividad [del alumno de iniciales STL].*  
*- Se trabajó con el niño [de iniciales STL] se aplicó la consecuencia del recreo.”*

b) impresión del correo electrónico del 3 de junio de 2016, enviado por la Subdirectora Pedagógica del Colegio -señora Mae Morote Núñez-, a la parte denunciante comunicándole lo siguiente<sup>30</sup>:

**“Querida Sarita:**

*Sé que estas preocupada por algunas situaciones que están sucediendo con [su menor hijo].*  
*Quisiera conversar contigo...”*

c) copia de la hoja del cuaderno de control del menor hijo de los señores Aragonés-López, de fecha 13 de junio de 2016, a través del cual solicitan a la docente Calle una reunión en los siguientes términos<sup>31</sup>:

<sup>28</sup> Documento recabado por el personal de la Secretaría Técnica de la Comisión en la diligencia de inspección inopinada realizada en el establecimiento del Colegio el 27 de setiembre de 2016.

<sup>29</sup> En la foja 157 del expediente.

<sup>30</sup> En la foja 100 del expediente.

<sup>31</sup> En la foja 102 del expediente.



*“...solicito una reunión con usted para tratar el tema de las molestias que pasa [su menor hijo] con el niño [de iniciales STL].*

- d) copia del documento denominado Ficha de Entrevista<sup>32</sup>, correspondiente al proveedor, en el que se observa que el 14 de junio de 2016, la parte denunciante, a su solicitud, se reunió con la docente Calle. Asimismo, se aprecia que en esa cita se trató sobre la relación entre el menor hijo de los denunciantes y el niño de iniciales STL y se requirió una reunión con los padres de este último. También se advierte que la docente indicaba que dicho niño no estaba molestando a su hijo y que no sabía si era posible la reunión solicitada;
- e) copia de la hoja del cuaderno de control del menor hijo de los señores Aragonés-López, de fecha 20 de junio de 2016, a través del cual estos comunican al centro educativo que están a la espera de la cita con la psicóloga y la docente Calle. En esa misma hoja se aprecia que el Colegio consignó como respuesta lo siguiente<sup>33</sup>:

*“Sí como le comenté Giselle y yo estamos primero concertando una cita con los papis y psicóloga de Santiago”*

- f) carta emitida por la madre del alumno de iniciales STL, de fecha 19 de octubre de 2016, mediante el cual afirmó que su hijo tenía el diagnóstico de TDAH, y en relación con incidente señaló lo siguiente<sup>34</sup>:

*“El 19 de mayo nos informaron por agenda que nuestro hijo había tenido un incidente con el niño G.A.L. en donde G.A.L., en forma causal, pisó el pie de nuestro hijo quien reaccionó con un golpe. Este hecho fue información además vía telefónica a mi persona...en donde se me explicó este incidente además de acciones correctivas que tomaría el colegio respecto al accionar de nuestro hijo las cuales consistían en que nuestro hijo se quedaría sin recreo luego de una reflexión con la psicóloga, la profesora y la Coordinación de Nivel”*

ii) Incidente del 23 de junio de 2016

50. La denuncia sobre este hecho versa respecto a que, en esa fecha, el estudiante de iniciales MFD habría arrojado los útiles del hijo de los consumidores.

<sup>32</sup> En la foja 104 del expediente.

<sup>33</sup> En la foja 106 del expediente.

<sup>34</sup> Presentado como anexo A-I, adjunto al escrito de descargos presentado por el Colegio el 16 de noviembre de 2016, el cual obra en el expediente en un sobre de confidencialidad.



51. Con relación a este hecho, obran en el expediente los siguientes medios de prueba:
- a) Copia de una comunicación de la docente Calle, sin fecha de emisión, dirigida a la parte denunciante, a través de la cual indicaba que el menor de iniciales MFD había tomado un lápiz de su hijo, extraviándolo<sup>35</sup>;
  - b) copia de la hoja del cuaderno de control del referido menor de iniciales MFD, de fecha 22 de junio de 2016, en el que se observa que la docente Calle informaba a sus padres sobre el hecho señalado en el precedente párrafo y solicitaba reponer el lápiz<sup>36</sup>; y,
  - c) carta emitida por la madre del alumno de iniciales MFD, de fecha 19 de octubre de 2016, mediante el cual negaba que su hijo haya arrojado los útiles del menor hijo de los denunciantes y que el 23 de junio de 2016 la docente Calle le comunicó que había tomado y extraviado el lápiz de este último<sup>37</sup>.
- iii) Incidente del 27 de junio de 2016
52. La denuncia sobre este hecho señala que, en esa fecha, los alumnos de iniciales MFD y CJM patearon al menor hijo de los señores Aragonés-López.
53. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios de prueba:
- a) Copia de una carta suscrita por el menor de iniciales MFD dirigida al hijo de los denunciantes, en la cual señaló: *“lo siento por golpearlo, ya nunca volverá a pasar”*<sup>38</sup>;
  - b) carta del estudiante de iniciales CJM dirigida al menor hijo de los consumidores, a través del cual le comunicó lo siguiente: *“disculpa por haberte molestado y pateado..., te prometo no volveré a hacerlo”*<sup>39</sup>;
  - c) hoja de Libro de Registro de Incidentes del Colegio<sup>40</sup>, de fecha 27 de junio de 2016, en el cual el proveedor consignó lo siguiente<sup>41</sup>:

<sup>35</sup> En la foja 108 del expediente.

<sup>36</sup> En la foja 440 del expediente.

<sup>37</sup> Presentado como anexo A-N, adjunto al escrito de descargos presentado por el Colegio el 16 de noviembre de 2016, el cual obra en el expediente en un sobre de confidencialidad.

<sup>38</sup> En la foja 110 y 111 del expediente.

<sup>39</sup> En la foja 110 y 111 del expediente.

<sup>40</sup> Documento recabado por el personal de la Secretaría Técnica de la Comisión en la diligencia de inspección inopinada realizada en el establecimiento del Colegio el 27 de setiembre de 2016.

<sup>41</sup> En la foja 118 del expediente.



Descripción de la situación
<p>G [redacted] al término del segundo recreo me comentó que no había podido comer su keke porque unos niños jugando lo habían estado jalando. Me mencionó a N [redacted] y M [redacted]. Cuando llame a los niños para averiguar lo que había ocurrido G [redacted] me mencionó que M [redacted] lo había pateado y que también lo había hecho C [redacted]. M [redacted] mencionó que C [redacted] lo había hecho más veces en el patio de Secundaria.</p> <p>Reporté inmediatamente lo ocurrido a Giselle Espinoza y ella sacó a los niños del salón para saber en detalle lo que había sucedido.</p> <p>Le pedí que lo hablara con Ángela para saber que medidas debía tomar.</p>
Acciones inmediatas
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se conversó con todos los niños del salón respecto a los acuerdos de convivencia y el respeto que debíamos tener por nuestros compañeros.</li><li>✓ Mae y Ángela ingresaron al aula para hablar sobre el respeto y que en el colegio no está permitido ningún tipo de agresión ni física ni verbal.</li><li>✓ Se les explico a los niños involucrados que llevarían un aviso y que debían preparar una carta de disculpa para su compañero</li><li>✓ Se informó al papá de G [redacted] en la salida sobre lo ocurrido con él.</li><li>✓ Se informó a Roxana la mamá de M [redacted] a la salida que llevaba un aviso y el trabajo que debían realizar con él en casa.</li><li>✓ Se informó a la mamá de C [redacted] telefónicamente de lo ocurrido y el trabajo que debían realizar en casa.</li><li>✓ Al día siguiente los niños C [redacted] y M [redacted] tuvieron un recreo supervisado y se les explicó a ambos niños que sabíamos que ellos habían entendido que la acción que cometieron no era correcta, pero que íbamos a observar su juego para poder apoyarlos.</li></ul>
Intervención final: (Llenado por la Coordinación de nivel)
<p>Mae y Angela se reunieron con los padres de M [redacted] y de Ca [redacted] para asumir acciones colectivas.</p>

- d) copia del documento denominado Ficha de Entrevista<sup>42</sup>, correspondiente al Colegio, en el que se observa que el 5 de julio de 2016, la parte denunciante se reunió con una trabajadora del centro educativo, señora Angela Giselle, en el que se trató sobre: la relación del menor hijo de los denunciantes con sus compañeros, indicando que estos le escondían sus útiles y pertenencias, lo golpeaban y emitían comentarios sobre su persona. Asimismo, se consignó que los señores Aragonés-López procedían a retirar del Colegio a su hijo *“pues consideran que no se abordó la situación de bullying”*;
- e) carta de los señores Aragonés-López, enviada al Colegio el 7 de julio de 2016, a través del cual relataban los hechos denunciados del presente procedimiento, comunicaban que retiraban a su menor hijo de iniciales GAL del centro educativa; y, precisaban que la motivación de dicha decisión obedecía al *“acoso, violencia y discriminación que ha sufrido*

<sup>42</sup> En la foja 104 del expediente.



- nuestro menor hijo en el centro educativo...y los funcionarios, además de actuar con negligencia, han sido incapaces de resolverlo...”<sup>43</sup>;
- f) cartas de respuestas del Colegio<sup>44</sup> a los señores Aragonés-López, de fechas 12 y 20 de julio de 2016, mediante el cual niegan que su menor hijo haya sufrido algún tipo de acoso o *bullying* dentro del centro educativo, que los incidentes ocurridos en mayo y junio de 2016 solo eran hechos aislados y que adoptaron acciones inmediatas. Asimismo, se aprecia que el proveedor describió estos hechos de igual forma que en sus descargos;
- g) copia del Informe Psicológico, emitido por la psicóloga Rosa María Cueto Jaramillo, con relación a una evaluación psicológica al hijo de los denunciantes, realizada el 23 de julio de 2016, en el cual se resalta lo siguiente<sup>45</sup>:

*“IV. RESULTADOS:*

*Se realizaron una serie de pruebas para determinar los daños psicológicos que el evaluado sufre en la actualidad por motivo de las agresiones.*

*Evaluación socioemocional*

*(...)*

*Se evidencian dificultades contacto con otros niños, alejándose de sus amigos. Se encuentran activados sus sistemas de alerta, debido a la desconfianza de los demás y temor a que le produzcan daño. De igual forma, no siente apoyo por parte de su profesora, pues expresa que su reacción frente a la agresión fue de indiferencia.*

*(...) anhela volver al colegio, pero está latente la desconfianza y temor a que sea nuevamente burlado y agredido.”*

- h) cartas de los padres de los alumnos de iniciales MFD y CJM, de fechas 19 y 20 de octubre de 2016, dirigido al Colegio, en los cuales estos señalan que el proveedor les comunicó que “jugando durante el recreo” sus hijos patearon al hijo de los señores Aragonés-López, que no fueron actos deliberados y fueron amonestados quitándoles el recreo grupal, en cambio de un recreo vigilado<sup>46</sup>;
- i) documento denominado Manual de Convivencia 2016, correspondiente al Colegio, en el cual se aprecia que el proveedor reguló los supuestos

<sup>43</sup> En la foja 120 a 124 del expediente.

<sup>44</sup> En la foja 130 a 141 del expediente.

<sup>45</sup> En la foja 143 del expediente.

<sup>46</sup> Presentados como anexos 1-A y 1-N, adjuntos al escrito de descargos presentado por el Colegio el 16 de noviembre de 2016, los cuales obran en el expediente en un sobre de confidencialidad.



de violencia entre los alumnos y las consecuencias de ello, tal como se advierte en los siguientes artículos<sup>47</sup>:

*“Artículo 13°: Son actitudes negativas y faltas de comportamiento por parte del alumnado:*

*(...)*

*d) De Cuarto Orden:*

*(...)*

*2. Manifestar un trato irrespetuoso, ofensivo, violento y/o descortés, a través de cualquier medio escrito, hablado o redes sociales, que afecte la dignidad y honra de los miembros del Colegio (estudiantes, padres de familia, profesores, personal administrativo o de servicio).*

*3. Agredir de palabra u obra a cualquier miembro del Colegio (estudiantes, padres de familia, profesores, personal administrativo o de servicio)*

*(...)*

*Artículo 14°: Las sanciones tienen una finalidad educativa, reparadora y guardan relación con la falta cometida, de ahí que su necesaria aplicación tiene un carácter formativo, de consistencia y de justicia sustentada en una investigación previa que, basada en el diálogo y respetando el debido proceso, busca que el estudiante reflexione, se autorregule y mantenga un adecuado clima escolar. Las actitudes negativas y faltas serán sancionadas a través de:*

*(...)*

*d) Suspensión: Corresponde a las faltas de Tercer Orden en forma reiterada o falta de Cuarto Orden. La suspensión puede ser por un periodo máximo de 5 días y es aplicada por la Subdirección de Desarrollo Personal a propuesta de la Coordinación de Nivel, el Tutor y el Profesor testigo, de ser el caso. Se hará efectiva a partir del primer día útil posterior a la fecha de sanción. Implica un diálogo con el estudiante y con sus padres o apoderados, además de la firma de un acuerdo entre la Subdirección de Desarrollo Personal y los padres de familia o apoderados.”*

54. Ahora bien, de los citados medios de prueba, esta Sala ha constatado que:
- a) el 19 de mayo de 2016 el menor de iniciales STL golpeó con un puñete al hijo de los denunciantes; b) el estudiante de iniciales MFD tomó un lápiz de su hijo, extraviándolo; y, c) el 27 de junio de 2016, los alumnos de iniciales MFD y CJM patearon al hijo de los señores Aragonés-López.
55. Asimismo, cabe resaltar que, de la revisión de los escritos de descargos y apelación del Colegio, se verifica que este ha reconocido que, objetivamente,

<sup>47</sup> En la foja 362 a 371 del expediente.



sí ocurrieron dichos hechos; no obstante, ha negado que se traten de actos de *bullying* o acoso escolar.

56. Al respecto, en su apelación, el Colegio alegó que en estos incidentes objeto de denuncia no se encontraban presentes los elementos que configuraban el *bullying*, esto es, la finalidad intimidatoria y de exclusión, y la conexión que debía existir entre los eventos acontecidos. Agregó que: a) el hecho ocurrido el 19 de mayo de 2016, fue un acto reactivo del alumno STL (porque el menor hijo de los denunciantes lo pisó), quien tenía un diagnóstico de TDAH, lo cual estaba acreditado por la carta de la madre de dicho niño<sup>48</sup>; y, b) el incidente del 27 de junio de 2016, fueron juegos bruscos entre los alumnos involucrados en este hecho (los niños de iniciales MFD y CJM).
57. **Sobre el evento del 19 de mayo de 2016**, esta Sala ha tenido a la vista: a) el correo electrónico del 3 de junio de 2016, enviado por la Subdirectora Pedagógica del Colegio a la parte denunciante comunicándole que estaba enterada de su preocupación por lo que sucedía con su hijo; b) copia de la hoja del cuaderno de control del menor hijo de los señores Aragonés-López, de fecha 13 de junio de 2016, a través del cual solicitaban a la docente Calle una reunión para tratar el tema de las molestias que pasaba su hijo con el niño de iniciales STL; c) Ficha de Entrevista del 14 de junio de 2016, en el que se da cuenta que la parte denunciante se reunió con la docente Calle y se trató el asunto de la relación de su hijo con el niño de iniciales STL, y solicitan una reunión con los padres de este último; y, d) copia de la hoja del cuaderno de control del menor hijo de los denunciantes, de fecha 20 de junio de 2016, a través del cual el proveedor les comunica que están concertando una cita con los padres y la psicóloga del menor de iniciales STL.
58. Del análisis de estos medios de prueba, se verifica que los días 3, 13, 14 y 20 de junio de 2016, los señores Aragonés-López y el Colegio intercambiaron comunicación con relación a la relación entre su menor hijo y el niño de iniciales STL, manifestando los denunciantes al proveedor su preocupación por la relación entre ambos niños; máxime cuando el 19 de mayo de 2016 el menor de iniciales STL le había tirado un puñete a su hijo.
59. Esta conducta desplegada por los denunciantes permite concluir que estos pusieron sobre aviso al Colegio de un presunto acto de acoso escolar que sufría su menor hijo por parte del niño de iniciales STL.
60. No obstante, en su defensa el Colegio ha minimizado este hecho al señalar que no fue un golpe intencional, sino que fue una reacción porque el hijo de

<sup>48</sup> Ver pie de página 33 de la presente resolución.



los denunciantes pisó al alumno de iniciales STL, y porque este tenía el diagnóstico de TDAH.

61. Al respecto, de la revisión de: a) la Hoja del Libro de Registro de Incidentes del Colegio, de fecha 19 de mayo de 2016, se advierte que en dicho documento el proveedor consignó que este incidente ocurrió porque, de forma accidental, el hijo de los denunciantes pisó el pie al niño de iniciales STL, reaccionando este último dándole un puñete; y, b) la carta de la madre del referido niño de iniciales STL, de fecha 19 de octubre de 2016, se observa que corrobora lo dicho por el denunciado, y precisa que su hijo tiene un diagnóstico de TDAH. Además, en su apelación, el recurrente señaló que se considere como cierto este alegato de defensa porque no había sido negado por los señores Aragonés-López y en estricta aplicación del Principio de Presunción de Veracidad.
62. Sobre el particular, es preciso señalar que, sea la motivación que sea, este incidente del 19 de mayo de 2016, objetivamente, es un acto de violencia desplegada por el alumno de iniciales STL contra el hijo de los denunciantes.
63. Ahora bien, del análisis de los citados medios de prueba, esta Sala considera que no resultan suficientes para acreditar de que el referido acto de violencia, por parte del niño de iniciales STL, no tuvo la intención señalada por los señores Aragonés-López en su denuncia, esto es, la de maltratar físicamente al hijo de los consumidores con el objeto de intimidarlo.
64. Esta conclusión cobra mayor sentido si se tiene en cuenta que el menor hijo de los denunciantes tenía el diagnóstico del síndrome de Asperger, lo cual lo colocaba en una situación vulnerable frente al resto de niños; lo que motivaba que el Colegio tuviera un mayor cuidado en su protección.
65. Con relación al incidente del **27 de junio de 2016**, el proveedor señaló que fueron juegos bruscos entre los alumnos involucrados en este hecho (por parte de los niños de iniciales MFD y CJM).
66. Al respecto, de la revisión de la hoja de Libro de Registro de Incidentes del Colegio, emitido con relación a este incidente, se observa que el proveedor consignó que el hijo de los denunciantes manifestó a la docente que *“no había podido comer...porque unos niños jugando lo habían estado jalando”* y que los alumnos de iniciales MFD y CJM que lo habían pateado y lo habían *“hecho más veces en el patio de secundaria”*.
67. Si bien, la docente encargada consignó en dicho documento que el hijo de los denunciantes señaló que *“unos niños jugando lo habían estado jalando”*,



también dio cuenta de que lo habían pateado y lo habían “*hecho más veces en el patio de secundaria*”, siendo que esta última conducta no se hace referencia a ningún juego.

68. Además, llama la atención que, siendo el menor hijo de los denunciados, un niño con diagnóstico de Asperger, el Colegio solo considere como un juego brusco el hecho de que 2 niños lo hayan pateado y otros lo estuvieran jalando, ocasionando que durante el recreo no haya podido comer. Ello, permite concluir que este hecho fue con intención de maltratar físicamente al hijo de los señores Aragonés-López con el objeto de intimidarlo.
69. Si bien, los padres de los niños de iniciales MFD y CJM presentaron al Colegio cartas de fecha 19 y 20 de octubre de 2016, a través de las cuales manifestaban los mismos alegatos de defensa del proveedor; cabe señalar que, de la revisión de estas misivas, se verifica que dichos padres señalaron que este incidente del 27 de junio de 2016 fueron juegos bruscos porque así se lo había informado el mismo denunciado.
70. Finalmente, teniendo en cuenta que los incidentes ocurridos el 19 de mayo y 27 de junio de 2016, fueron actos de acoso escolar contra el menor hijo de los denunciados (por parte de los estudiantes de siglas STL, MFD y CJM); ello permite concluir que, la acción consistente en que el 23 de junio de 2016, el alumno de iniciales MFD haya tomado el lápiz del hijo de los consumidores, sin el permiso de este, extraviándolo en tal contexto; este incidente se dio en el contexto de una reiterada acción de acoso.
71. Cabe resaltar que, el mismo alumno de iniciales MFD, ha participado en el incidente del 23 y 27 de junio de 2016. Asimismo, en tanto estos hechos han ocurrido el 19 de mayo, 23 y 27 de junio de 2016, existen indicios del despliegue de actos de acoso reiterados en el tiempo; por lo que, contrariamente a lo señalado por el Colegio, se trata de hechos conexos en contra del menor hijo de los denunciados.
72. En este punto, habiendo determinado que los incidentes ocurridos el 19 de mayo, 23 y 27 de junio de 2016, constituían acciones de *bullying* en contra del hijo de los denunciados, por tratarse de acciones reiteradas de hostigamiento y maltrato físico por varios estudiantes de su aula, con el objeto de intimidarlo, afectando así su derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia; corresponde verificar si el Colegio adoptó medidas de seguridad ante estos incidentes; esto es, si aplicó los mecanismos o consecuencias dispuestas por la legislación anti violencia escolar.



73. Al respecto, conforme se ha indicado en los precedentes párrafos, La Ley Anti Violencia Escolar establece como obligaciones de las instituciones educativas y docentes cuando toman conocimiento de una situación de violencia o acoso entre sus alumnos: a) denunciar de inmediato ante el Conei los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento o cualquier otra manifestación que constituya acoso entre estudiantes; b) en los casos de poca gravedad, los docentes deberán sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de comunicarlo al Conei para anotar los hechos en el cuaderno de incidencias; c) anotar en el Libro de Registro de Incidencias todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.
74. Sobre el particular, de los medios de prueba analizados, se verifica que el proveedor dejó constancia en el Libro de Registro de Incidencias los actos de acoso escolar sufridos por el hijo de los denunciantes el 19 de mayo y 27 de junio de 2017; sin embargo, ni este documento ni en ningún otro se aprecia que el Colegio haya denunciado, de inmediato, estos hechos al Conei o al equipo responsable para la Convivencia Democrática que había conformado el proveedor.
75. Asimismo, cabe indicar que, a través de los Lineamientos para la implementación de la estrategia nacional contra la violencia escolar, denominada "Paz Escolar" en las instancias de gestión descentralizada, aprobado por Resolución de Secretaría General 364-2014-MINEDU del 2 de abril de 2014, se estableció como uno de los componentes de dicha estrategia el Sistema Especializado en atención de casos sobre Violencia Escolar (denominado SíseVe), consistente en una plataforma virtual a través del cual el Ministerio de Educación registra, atiende y da seguimiento a los casos de violencia escolar. Además, se establece como responsabilidad de los docentes, auxiliares y personal administrativo reportar cualquier incidente de violencia escolar en el portal SíseVe.
76. Bajo esta premisa, corresponde que el personal del Colegio o algún integrante de su equipo responsable para la Convivencia Democrática reporte en el portal SíseVe estos incidentes de violencia escolar ocurridos con el hijo de los denunciantes; sin embargo, ello no ocurrió ni fue alegado por el denunciado.
77. Finalmente, cabe indicar que, en los incidentes ocurridos el 19 de mayo y 27 de junio de 2016, el Colegio dispuso como mecanismo de reacción ante estos hechos el comunicar a los padres de los niños agresores, conversar sobre lo sucedido con dichos padres y sus hijos, darles recreo supervisado y que estos alumnos elaborasen y envíen cartas al niño agraviados pidiendo



disculpas. Sin embargo, el denunciado no ha presentado ningún medio de prueba que acredite que haya efectuado alguna investigación sobre estos incidentes ni el resultado de la investigación ni tampoco la pertinencia de la sanción aplicada; máxime cuando en su Manual de Convivencia 2016 había establecido que las manifestaciones violentas o agresiones físicas era faltas de cuarto grado y se sancionaban con la suspensión del alumno por un periodo máximo de 5 días.

78. En atención a lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al haberse verificado que no adoptó las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los denunciantes fue víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase.
- c) Respecto a la información del Colegio a los denunciantes sobre los incidentes de acoso escolar con relación a su menor hijo
79. El artículo 7° de la Ley Anti Violencia Escolar establece como obligaciones de las instituciones educativas y docentes informar a los padres o apoderados de los estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso<sup>49</sup>; y,
80. En el presente caso, los señores Aragonés-López denunciaron que el Colegio no cumplió con informarles los incidentes de *bullying* ocurridos contra su menor hijo.
81. En sus descargos, el Colegio alegó que no existía incidente alguno dentro del centro educativo que no haya sido informado a los denunciantes.
82. En su apelación, el proveedor alegó que esta presunta infracción no había sido denunciada ni imputada en contra de su representada, por lo que debía revocarse.
83. Sobre el particular, cabe resaltar que, de la revisión del escrito de denuncia de los señores Aragonés-López, se verifica que, contrariamente a lo señalado

<sup>49</sup>

**LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 7°.- Obligaciones del director de la institución educativa.**

El director de la institución educativa tiene la obligación de orientar al Consejo Educativo Institucional (Conei) para los fines de una convivencia pacífica de los estudiantes y de convocarlo de inmediato cuando tenga conocimiento de un incidente de acoso o de violencia. Además, informa a los padres o apoderados del estudiante o estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres o apoderados del agresor o agresores.

El director comunica las sanciones acordadas por el Consejo Educativo Institucional (Conei) cuando se determine la responsabilidad de un estudiante agresor en un incidente de violencia o de acoso. Además, el director informa mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de violencia y de acoso entre estudiantes que se hayan presentado en la institución educativa.



por el Colegio, los consumidores sí cuestionaron que el proveedor no cumplió con informarles sobre los incidentes de *bullying*, en general, ocurridos con su menor hijo.

84. Cabe indicar que, si bien en la primera instancia solo se determinó que el Colegio no cumplió con informar a los denunciantes sobre el incidente de acoso escolar ocurrido con su menor hijo el 27 de junio de 2016, ello no puede llevar a la conclusión que este hecho no fue denunciado, pues dicha conducta se encontraba comprendida en la denuncia e imputación.
85. En otro extremo de su apelación, el Colegio alegó que, si bien no lo precisaron como sus descargos, en primera instancia señalaron que informaron sobre el incidente del 27 de junio de 2016 a los padres de los niños involucrados.
86. No obstante, de la revisión del expediente, no se advierte ningún medio de prueba que acredite este alegato de defensa, por lo que corresponde desestimarlos.
87. En atención a lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al haberse verificado que no cumplió con informar a los denunciantes sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2016, con su menor hijo, dentro del centro educativo.

#### Sobre las medidas correctivas

88. 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.
89. En el presente caso, los señores Aragonés-López solicitaron en calidad de medida correctiva que el denunciado cumpla con: (a) la devolución de los gastos incurridos en trasladar a su menor hijo a otro centro educativo; (b) el pago de la suma de S/ 174 000,00 por concepto de terapias psicológicas y talleres de rehabilitación por los próximos 5 años; (c) enviarle una carta de disculpas por no adoptar las medidas necesarias para proteger a su menor hijo de los actos de *bullying* dentro del centro educativo; y, (d) adopte y haga público, en diversos medios de comunicación, una política expresa de prevención y erradicación de *bullying*.



90. Al respecto, corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes consistentes en que el Colegio cumpla con: (a) la devolución de los gastos incurridos en trasladar a su menor hijo a otro centro educativo; (b) el pago de la suma de S/ 174 000,00 por concepto de terapias psicológicas y talleres de rehabilitación por los próximos 5 años; y, (c) adopte y haga público, en diversos medios de comunicación, una política expresa de prevención y erradicación de *bullying*. Ello, tanto dichas medidas no se encuentran relacionadas con los hechos sancionados en el presente caso y tampoco tienen por objeto revertir los efectos de las conductas infractoras a su estado anterior.
91. De otro lado, teniendo en cuenta que esta Sala ha determinado la responsabilidad del Colegio por no haber: (i) adoptado las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los denunciantes fue víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; e, (ii) informado a los denunciantes sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2016, con su menor hijo, dentro del centro educativo; corresponde ordenar las medidas correctivas pertinentes a fin de evitar que las mismas se vuelvan a presentar en un futuro.
92. Dicho lo anterior, esta Sala considera que, corresponde ordenar al Colegio, en calidad de medida correctiva, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: (a) remitir una carta de disculpas a los denunciantes, por no haber tomado las medidas de seguridad necesarias ante los actos de *bullying* que fue objeto su menor hijo; y, (b) adoptar dentro de su institución una política expresa de prevención y erradicación del *bullying*.
93. Finalmente, se informa al Colegio que deberá presentar a la Comisión 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 plazo otorgado; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. 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-INDECOP<sup>50</sup>.

<sup>50</sup> Resolución 076-2017-INDECOP/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOP 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.



## Sobre la graduación de las sanciones

94. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede tener en consideración los siguientes criterios: el beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>51</sup>.
95. 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 Razonabilidad<sup>52</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
96. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales

---

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá aperebrir 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 aperebrimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutivo 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.

<sup>51</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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.

<sup>52</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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 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.



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 infractora, en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

(i) Respecto las medidas adoptadas por el Colegio ante los actos de acoso escolar

97. En el presente caso, teniendo en cuenta que esta Sala ha determinado la responsabilidad del Colegio, al haberse verificado que no adoptó las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los denunciantes fue víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; corresponde sancionarla, en atención a los siguientes criterios de graduación:

- a) **Beneficio ilícito obtenido:** traducido en el ahorro de recursos obtenido por no implementar las medidas necesarias a fin de cumplir con las medidas establecidas en la normativa sectorial.
- b) **Perjuicio generado por la infracción:** representado por la afectación de las expectativas de los denunciantes; en tanto, un consumidor no esperaría que el proveedor no cumpla con adoptar las medidas necesarias ante los hechos de violencia en perjuicio de su menor hijo por parte de otros escolares.
- 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 cumplen con lo previsto por la normativa sectorial ante cualquier tipo de violencia entre estudiantes.
- 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.

98. Cabe precisar que, si bien no es posible cuantificar el monto exacto del beneficio ilícito obtenido por el Colegio, lo cierto es que sí existió y que podría aproximarse a la contratación de un asesor legal a fin de capacitar a su personal sobre la normativa sectorial prevista por ley a los proveedores de servicios educativos.

99. Además, este Colegiado considera que existió una circunstancia agravante, pues al haber tomado conocimiento de un tipo de violencia entre estudiantes



(*bullying*) y la falta de adopción de medidas inmediatas, suficientes y necesarias, se puso en riesgo la integridad del menor hijo de los denunciantes.

100. En tal sentido, en atención a los criterios desarrollados de la presente resolución y a los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, la Sala estima que corresponde sancionar al Colegio con una multa ascendente a 10 UIT, al haberse acreditado que no adoptó las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los denunciantes fue víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase.

(ii) Respecto a la falta de información del Colegio a los denunciantes sobre los incidentes de acoso escolar con relación a su menor hijo

101. En el presente caso, teniendo en cuenta que esta Sala ha determinado la responsabilidad del Colegio por la conducta infractora señalada en el título de este apartado; corresponde sancionarlo, en atención a los siguientes criterios de graduación:

- a) **Beneficio ilícito obtenido:** traducido en el ahorro de recursos obtenidos por no adoptar los mecanismos para informar a los padres de los alumnos objeto de acoso escolar; ello a pesar de que es una obligación establecida en la normativa sectorial.
- b) **Perjuicio generado por la infracción:** representado por la afectación de las expectativas de los denunciantes; en tanto, un consumidor esperaría que el proveedor de servicios educativos cumpla su obligación legal de informarles sobre estos actos de acosos escolar contra su menor hijo.
- 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 cumplen con la normativa sectorial.
- 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.

102. En tal sentido, en atención a los criterios desarrollados de la presente resolución y a los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, la Sala estima que corresponde sancionar al Colegio con una multa ascendente a 4 UIT, al haberse acreditado que no cumplió con informar a los denunciantes sobre el incidente de acoso escolar del 27 de junio de 2016 con relación a su menor hijo.



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

103. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que hayan incurrido los denunciantes o el Indecopi<sup>53</sup>.
104. El reembolso de las costas<sup>54</sup> y costos<sup>55</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
105. Dado que, se ha verificado que el Colegio infringió el artículo 73° del Código, corresponde ordenar a dicha denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento.
106. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costos.

### Sobre la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

107. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>56</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa

<sup>53</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>54</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>55</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutuo y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

<sup>56</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de



quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

108. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa del Colegio, al haberse verificado las conductas denunciadas por los señores Aragonés-López, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

109. 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:** Declarar la nulidad de la Resolución 1573-2016/CC2 del 3 de octubre de 2016 y de la Resolución 1384-2018/CC2 del 22 de junio de 2018, emitidos por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente, por las conductas consistentes en que Servicios Educativos San José de Monterrico S.A.: no habría: (i) adoptado las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los señores Juan Moisés Aragonés Vergaray y Sarita Katherine López Alcas habría sido víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; (ii) cumplido con conformar un equipo para la Convivencia Democrática ni realizado un Plan de Convivencia Democrática; e, (iii) informado a los denunciantes sobre los incidentes ocurridos con su menor hijo dentro del centro educativo; como presunta infracción de los artículos 1.1° literal b), 2°, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que los referidos hechos constituían una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo.

**SEGUNDO:** En vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta contra Servicios Educativos San José de Monterrico S.A., por presunta infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el proveedor sí cumplió con conformar un equipo para la Convivencia Democrática y realizar un Plan de Convivencia Democrática.

---

sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



**TERCERO:** En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta contra Servicios Educativos San José de Monterrico S.A., por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que: (i) no adoptó las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los denunciantes fue víctima de *bullying*, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; y, (ii) no cumplió con informar a los consumidores sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2016, con su menor hijo, dentro del centro educativo.

**CUARTO:** Ordenar a Servicios Educativos San José de Monterrico S.A., en calidad de medida correctiva, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de notificada la presente resolución, cumpla con: (a) remitir una carta de disculpas a los denunciantes, por no haber tomado las medidas de seguridad necesarias ante los actos de *bullying* de la que fue objeto su menor hijo; y, (b) adoptar dentro de su institución una política expresa de prevención y erradicación del *bullying*.

Asimismo, se informa a Servicios Educativos San José de Monterrico S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 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 plazo otorgado; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, los denunciantes deberán comunicarlo a la referida 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

**QUINTO:** Sancionar a Servicios Educativos San José de Monterrico S.A. de la siguiente forma: (i) 10 UIT, por no adoptar las medidas necesarias frente a los actos de acoso escolar sufridos por el menor hijo de los denunciantes dentro del centro educativo; y, (ii) 4 UIT, por no informar a los denunciantes sobre el incidente de acoso escolar sufrido por su menor hijo el 27 de junio de 2016.

**SEXTO:** Requerir a Servicios Educativos San José de Monterrico S.A. 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 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>57</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos

<sup>57</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)



a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SÉPTIMO:** Condenar a Servicios Educativos San José de Monterrico S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento.

**OCTAVO:** Disponer la inscripción de Servicios Educativos San José de Monterrico S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**NOVENO:** 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

LP DERECITO

---

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