



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : ELIZABETH OLINDA LUZQUIÑOS MÉNDEZ
DENUNCIADA : MARIA EDITH MERCADO PEÑA
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 2252-2015/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 18°, 19° y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 incurrió en una motivación aparente.*

En vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta contra la señora María Edith Mercado Peña, al no haberse acreditado que se hayan configurado actos de bullying, maltrato físico, psicológico y discriminación por parte de alumnos, profesores y personal administrativo del centro educativo de la denunciada hacia el menor hijo de la denunciante, mientras éste se encontraba en sus instalaciones bajo su cuidado y supervisión.

Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada haya obstaculizado los trámites de traslado del hijo de la interesada, así como tampoco que haya emitido informes psicológicos en contra del menor, sin contar con la firma y sello del psicólogo.

Finalmente, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 150° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto no quedó acreditado que la denunciante solicitó el libro de reclamaciones ni que la denunciada le haya negado la entrega del mismo.

Lima, 27 de junio de 2016

ANTECEDENTES

1. El 23 de setiembre de 2014, la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez (en adelante, la señora Luzquiños) denunció a “Colegio y Academias Círculo



Ingeniería” (en adelante, el Colegio) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante el Código), señalando que:

- (i) Cuando su menor hijo cursaba el tercer grado de primaria, era víctima de maltrato físico, psicológico y *bullying* por parte de un grupo de alumnos, profesores y personal del Colegio, desde el inicio de clases hasta el mes de julio de 2014, en que se vio obligada a retirarlo del centro educativo;
- (ii) si recién efectuaba la denuncia era debido a que había tenido que realizar una serie de trámites y exámenes de evaluación para que su menor hijo pudiera ser trasladado y comenzara a estudiar desde el mes de agosto en el “Colegio Parroquial San Juan María Vianney”, ubicado en el distrito de Magdalena del Mar;
- (iii) el proveedor denunciado, en lugar de agilizar la emisión de los documentos que solicitó amparándose en la ley con la finalidad de trasladar a su menor hijo a otro centro educativo, bloqueó todos los trámites, demorándose en la entrega de los mismos, lo cual se hizo evidente con la entrega de la ficha de matrícula sin firma y con datos cambiados, efectuada en el mes de agosto y que motivó que reclamara la entrega de otro ejemplar luego de aproximadamente doce (12) días;
- (iv) no pudo interponer reclamo alguno en el libro de reclamaciones debido a que no se lo quisieron entregar;
- (v) en la carta enviada a la Unidad de Gestión Educativa Local (en adelante, UGEL), se encontraban detallados todos los abusos de los que fue víctima su menor hijo: discriminación por la forma en cómo hablaba, acoso del personal administrativo (quienes lo filmaban con cámaras todo el día por haber hablado), entre otras conductas;
- (vi) acudió al centro educativo con personal del Ministerio de Educación a fin de conversar con la directora, quien nunca se encontraba, por lo que conversó con el coordinador indicando éste que todo era falso y que solo quería pedir dinero;
- (vii) la UGEL emitió un acta de reunión, en la que dejó constancia de una serie de irregularidades, entre las cuales se podía mencionar: informes psicológicos en contra de su menor hijo (sin firma ni sello del psicólogo) y falta de documentos que tuvieron que ser emitidos en virtud de la ley educativa.

¹ Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 02 de septiembre de 2010 mediante Ley 29571.



2. Mediante Resolución 1 del 7 de noviembre de 2014, se admitió a trámite la denuncia y se imputó contra el Colegio las siguientes presuntas infracciones:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 23 de setiembre de 2014, presentada por la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez contra COLEGIOS Y ACADEMIAS CÍRCULO INGENIERIA, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría brindado un servicio educativo adecuado a la denunciante, puesto que su menor hijo habría sido víctima de bullying, maltrato físico, psicológico y discriminación por parte de otros alumnos, profesores y el personal administrativo del centro educativo, mientras éste se encontraba en sus instalaciones bajo su cuidado y supervisión, puesto que se habrían realizado en su contra los siguientes actos:

- (i) Sus compañeros no querían jugar con él;
- (ii) uno de sus compañeros efectuó tocamientos indebidos en su contra;
- (iii) sus compañeros hacían competencias para terminar rápido las tareas y dejarlo solo;
- (iv) uno de sus compañeros le dio una cachetada;
- (v) uno de sus compañeros lo quiso tirar al piso para pegarle;
- (vi) sus compañeros de salón mentían, culpándolo de actos que no había cometido para que la profesora a cargo lo grite;
- (vii) sus compañeros lo ignoran cuando les consulta algo;
- (viii) la profesora reprocha constantemente el comportamiento de su menor hijo, indicando que es desobediente delante de sus demás compañeros, lo que afectaba su autoestima;
- (ix) su profesora de inglés le gritaba, generando que su menor hijo se tape los oídos;
- (x) entre los meses de abril y mayo de 2014, la profesora de danzas agredió físicamente a su menor hijo, jalándole los cabellos y llevándolo a sentarse al lado de las hormigas;
- (xi) la profesora de danzas lo habría intimidado para que diga que no había sido maltratado; y,
- (xii) su menor hijo estaba siendo grabado todo el día, cuando se encontraba en las instalaciones del centro educativo.

SEGUNDO: admitir a trámite la denuncia de fecha 23 de setiembre de 2014, presentada por la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez contra COLEGIOS Y ACADEMIAS CÍRCULO INGENIERIA, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) No habría brindado las facilidades para agilizar los trámites y habría incurrido en demora respecto de los mismos, para la emisión de los



documentos que necesitaba la denunciante a fin de trasladar a su menor hijo a otro centro educativo; y,
(ii) habría emitido informes psicológicos en contra del menor hijo de la denunciante, los mismos que no contaban con firma ni sello del psicólogo.

TERCERO: *admitir a trámite la denuncia de fecha 23 de setiembre de 2014, presentada por la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez contra COLEGIOS Y ACADEMIAS CÍRCULO INGENIERIA, por presunta infracción de los artículos 150° y 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría puesto a disposición de la denunciante el libro de reclamaciones, en las ocasiones en que esta lo solicitó para interponer sus reclamos". (Sic)*

3. El Colegio presentó sus descargos y señaló que Sociedad Educativa Ingeniería Talentos de Magdalena S.A.C. (en adelante, Talentos de Magdalena), tenía la condición de promotor del centro educativo denunciado.
4. La Secretaría Técnica de la Comisión, mediante Resolución 2 de fecha 26 de diciembre de 2014, requirió al Colegio que cumpla con presentar la documentación que permitiera verificar el nombramiento y/o reconocimiento de Talentos de Magdalena como su propietaria o promotora, emitida por la autoridad de educación competente; ello, con la finalidad de tener por apersonada a dicha empresa.
5. El 5 de enero de 2015, Talentos de Magdalena presentó un escrito a través del cual adjuntó la Resolución Directoral Regional N° 06698-2012-DRELM de fecha 18 de diciembre de 2012, donde se reconocía como promotora del Colegio a la señora María Edith Mercado Peña² (en adelante, la señora Mercado).
6. El 22 de enero de 2015, la Secretaría Técnica emitió la Resolución 3, a través de la cual incorporó como codenunciada en el presente procedimiento a la señora Mercado.
7. El 2 de febrero de 2015, la señora Mercado presentó su escrito de descargos, señalando lo siguiente:
 - (i) Carecía de legitimidad para obrar pasiva, pues mediante contrato de comodato delegó la calidad de promotor a Talentos de Magdalena;

² RUC: 10036959253. Domicilio fiscal: Avenida Los Quechuas 920, Urbanización Residencial Salamanca de Lima, Lima - Ate, según información obtenida en www.sunat.gob.pe



- (ii) la Resolución 1 era nula, pues imputó hechos no denunciados por la consumidora, tales como que los compañeros de su hijo no querían jugar con él y hacían competencia para no jugar con él, que efectuaron tocamientos indebidos sobre su hijo y que era grabado todo el día;
 - (iii) la denunciante nunca le manifestó que su hijo era maltratado por parte sus compañeros;
 - (iv) la denunciante no había presentado documentos que acreditaran sus argumentos;
 - (v) negó que: (a) la profesora reprochaba constantemente al menor; (b) la profesora de inglés gritaba al menor; (c) la profesora de danzas haya agredido físicamente al menor; (d) la profesora de danzas lo haya intimidado para que diga que no fue maltratado; y, (e) el menor era grabado todo el día en las instalaciones del Colegio;
 - (vi) con las anotaciones en la agenda se podía demostrar que el trato de los docentes con el menor, no era el señalado por la denunciante; asimismo, que no era cierto que sus compañeros no querían jugar con él, ni que uno de sus compañeros había realizado tocamientos indebidos en su contra; ya que el menor era el que distraía a sus compañeros;
 - (vii) en la grabación que presentó la denunciante, se podía verificar que ésta pretendía a como dé lugar, que la profesora de danzas del centro educativo aceptara los hechos que le estaban siendo incriminando, esto es, la supuesta agresión física al menor hijo de la denunciante;
 - (viii) respecto de la supuesta obstaculización y demora en la emisión de documentos, su representada no era responsable, ya que el traslado de matrícula se realizaba mediante la ficha oficial del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (en adelante, SIAGIE), siendo de actualización automática en el momento que la institución educativa de origen aceptaba el traslado solicitado por la institución educativa de destino; y,
 - (ix) respecto de los informes psicológicos emitidos en contra del menor y que no contaban con sello y firma; estos habían sido impresos y luego entregados sin la suscripción del psicólogo, con la finalidad de agilizar el trámite y creyendo en la buena fe de la denunciante.
8. El 9 de febrero de 2015, la Secretaría Técnica emitió la Resolución 4, a través de la cual decidió incorporar como codenunciada en el presente procedimiento a Talentos de Magdalena, imputarle las presuntas infracciones en que habría incurrido y correrle traslado de la denuncia y de todo lo actuado a fin de que pudiera presentar sus descargos en el plazo concedido; sin embargo, no presentó descargo alguno.



9. El 26 de febrero de 2015, la señora Luzquiños solicitó una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a su menor hijo.
10. Mediante Resolución 5 del 6 de abril de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la señora Luzquiños que cumpla con entregar dos (2) copias de los CD adjuntados a su escrito del 12 de enero de 2015, requerimiento que fue atendido por la denunciante mediante escrito del 9 de abril de 2015.
11. Con fecha 17 de abril de 2015 se llevó a cabo una audiencia de conciliación, la misma que concluyó a las 10:10 a.m., en la medida que no se presentaron las denunciadas.
12. Mediante Resolución 2252-2015/CC2 del 9 de diciembre de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la señora Mercado, por infracción de los artículos 18°, 19° y 38° del Código, al no haberse acreditado que su menor hijo habría sido víctima de *bullying*, maltrato físico, psicológico y discriminación por parte de otros alumnos, profesores y personal administrativo del centro educativo, mientras éste se encontraba en sus instalaciones bajo su cuidado y supervisión, por los siguientes actos:
 - Sus compañeros no querían jugar con él;
 - uno de sus compañeros le efectuó tocamientos indebidos;
 - sus compañeros hacían competencias para terminar rápido las tareas y dejarlo solo;
 - uno de sus compañeros le dio una cachetada;
 - uno de sus compañeros lo quiso tirar al piso para pegarle;
 - sus compañeros de salón mentían, culpándolo de actos que no había cometido para que la profesora a cargo le gritara;
 - sus compañeros lo ignoraban cuando les consultaba algo;
 - la profesora reprochaba constantemente el comportamiento del menor, indicando que era desobediente delante de sus demás compañeros, lo que afectaba su autoestima;
 - su profesora de inglés le gritaba, generando que el menor se tapara los oídos;
 - entre los meses de abril y mayo de 2014, la profesora de danzas agredió físicamente a su menor hijo, jalándole los cabellos y llevándolo a sentarse al lado de las hormigas;
 - la profesora de danzas lo había intimidado para que diga que no había sido maltratado; y,



- el menor era grabado todo el día, cuando se encontraba en las instalaciones del centro educativo;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la señora Mercado, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la denunciada no haya brindado las facilidades para agilizar los trámites de traslado del hijo de la denunciante ni que haya incurrido en demora respecto de los mismos; así como tampoco que la denunciada haya emitido informes psicológicos en contra del menor, sin contar con la firma y sello del psicólogo; y,
 - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la señora Mercado, por infracción del artículo 150° y 152° del Código, por cuanto no quedó acreditado que la denunciante solicitó el libro de reclamaciones ni que la denunciada le haya negado la entrega del mismo.
13. El 8 de enero de 2016, la señora Luzquiños apeló la Resolución 2252-2015/CC2, señalando lo siguiente:
- (i) La resolución apelada incurrió en una grave falta de motivación, toda vez que no expuso argumentos sólidos que desestimaran el *bullying* y maltrato en contra de su menor hijo, desconociendo el “Informe de Evaluación” de 27 de junio de 2014 y limitándose a señalar que este medio probatorio no le causaba convicción sobre la certeza del maltrato denunciado;
 - (ii) no se realizó una valoración del audio presentado en su denuncia, concluyendo erróneamente que existía un desconocimiento del maltrato denunciado, cuando lo cierto era que existía una aceptación expresa de tal hecho, incluso se pidieron las disculpas del caso;
 - (iii) no se consideraron las dos (2) copias adicionales del CD presentado en su escrito de 12 de enero de 2015, la intimidación de la que fue víctima su hijo al ser grabado en el Colegio, entre otros; y,
 - (iv) a consecuencia de los hechos denunciados, se vio afectada económicamente, configurándose los supuestos de lucro cesante y daño emergente.
14. El 4 de febrero de 2016, Talentos de Magdalena, presentó un escrito mediante el cual absolvió el recurso de apelación presentado por la denunciante.

ANÁLISIS

Sobre la nulidad parcial de la Resolución 2252-2015/CC2



15. El artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, LPAG), establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.
16. Sobre el particular, el artículo 3° del mencionado cuerpo normativo⁴ establece como requisitos de validez del acto administrativo, que sea dictado bajo la observancia de un procedimiento regular y que esté debidamente motivado.
17. La garantía constitucional del debido procedimiento, de la cual el procedimiento regular constituye una especificación, implica no solamente las facultades de invocar pretensiones o formular alegaciones, de presentar pruebas que las sustenten y de contradecir las pretensiones o alegaciones planteadas por la otra parte, sino, además, el deber del juzgador de tener en cuenta y valorar las alegaciones y pruebas de cada una de las partes.
18. Ahora bien, el artículo 6° de la LPAG, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto⁵.

³ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.

⁴ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos:

- (...)
4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
 5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

- 6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.



19. La motivación de los actos administrativos constituye un parámetro importante en el marco del desarrollo de un debido procedimiento, dado que permite al administrado ejercer su derecho de defensa de una manera efectiva pues al conocer las razones que motivaron a la autoridad emitir el acto administrativo, sus cuestionamientos no solo buscarán atacarlos directamente, sino que ello permitirá a la entidad revisora correspondiente valorar debidamente la razonabilidad del pronunciamiento emitido.
20. Respecto del deber de motivación, el Tribunal Constitucional ha precisado los supuestos en los cuales se considera que una resolución no se encuentra debidamente motivada, señalando los siguientes: (i) inexistencia de motivación o motivación aparente; (ii) falta de motivación interna del razonamiento; (iii) deficiencias en la motivación externa; (iv) la motivación insuficiente; (v) motivación sustancialmente incongruente; y, (vi) motivaciones calificadas⁶.
21. En el presente caso, la señora Luzquiños denunció que su menor hijo era víctima de *bullying*, maltrato físico, psicológico y discriminación por parte de otros alumnos, profesores y personal administrativo del centro educativo de la denunciada, mientras éste se encontraba en sus instalaciones bajo su cuidado y supervisión, por los actos citados previamente en el numeral 12 acápite (i).
22. La Comisión declaró infundado dicho extremo, por considerar que los medios probatorios aportados no demostraban el hecho denunciado, realizando la siguiente indicación:

“25. A efectos de acreditar su denuncia, la señora Luzquiños aportó los siguientes medios probatorios:

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

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

⁶ Cfr. la sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el marco del Expediente N° 0078-2008-PHC/TC, en mérito al recurso de agravio constitucional interpuesto por Giuliana Flor de María Llamuja Hilaes.



(i) Copias de la agenda del hijo de la consumidora, donde se observa la siguiente anotación el 9 de julio de 2014: "Mamita: me gustaría que realmente mejore su comportamiento. Tu puedes...".

(ii) Copia de cuaderno de inglés.

(iii) Un Audio y la transcripción del audio, donde la consumidora y su esposo increpan a una profesora haber maltratado a su hijo; sin embargo, esta docente negó ello.

(iv) Copias del documento denominado "Ficha de entrevista a padres de familia", donde se lee que la consumidora señaló que su hijo fue maltratado por la profesora de danza, el profesor de computo e inglés.

(v) Copia de un documento denominado "Informe de Evaluación" del 27 de junio de 2014, en el cual se lee: "... Es evidente que (...) está sintiendo una situación de maltrato psicológico y físico a nivel de la escuela...".

26. En este punto, debe reiterarse que el consumidor se encuentra obligado a presentar medios probatorios que acrediten los hechos que denuncia, tal como lo exigen el artículo 162° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, y el artículo 196° del Código Procesal Civil, los cuales preceptúan lo siguiente:

(...)

27. Bajo esta perspectiva, la señora Luzquiños estaba obligada a demostrar el bullying, maltrato físico, psicológico y discriminación que sufrió su hijo. Sin embargo, los documentos descritos en el párrafo 25 de la presente resolución no acreditan estos hechos, por lo que corresponde declarar infundada la denuncia en estos extremos."

23. En su apelación, la señora Luzquiños manifestó una supuesta falta de valoración de los medios probatorios ofrecidos a lo largo del presente procedimiento, específicamente del "Informe de Evaluación" del 27 de junio de 2014 y del CD de audio presentado en su escrito del 12 de enero de 2015; así como, que la Comisión no había considerado la intimidación de la que había sido víctima su hijo al ser grabado en el Colegio, entre otros.
24. Sobre el particular, este Colegiado aprecia que el pronunciamiento de la primera instancia no ha explicado suficiente ni satisfactoriamente por qué consideró que los medios probatorios ofrecidos no cumplían con acreditar el hecho denunciado, pues se limitó a citar los documentos valorados y a concluir que estos no generaban certeza de la infracción.
25. En consecuencia, atendiendo a que el pronunciamiento emitido por la Comisión no contiene elementos suficientes para justificar la decisión adoptada, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución



2252-2015/CC2, toda vez que la primera instancia incurrió en una motivación aparente.

26. No obstante, en aplicación del artículo 217° de la LPAG⁷, este Colegiado emitirá un pronunciamiento dado que en el expediente obran elementos suficientes para resolver sobre el de fondo de los hechos denunciados.

Sobre el presunto *bullying*, maltrato físico, psicológico y discriminación por parte de otros alumnos, profesores y personal administrativo del centro educativo

27. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación⁸.
28. Asimismo, el artículo 19° del Código dispone que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, siendo que en aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada o puesta a disposición⁹.

⁷ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 217°.- Resolución.**
(...)
217.2. 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.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.**
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



29. 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 fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado¹⁰.
30. En aplicación de la mencionada norma, el consumidor debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos que lo eximan de tal responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones.
31. De otro lado, el artículo 1°.1 literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole¹¹. Por su parte, el artículo 38° de dicho cuerpo legal¹²

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN 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.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

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

(...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

(...).

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.



establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

32. Cabe indicar que, una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo cual se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas.
33. Finalmente, el *bullying*, de acuerdo con el artículo 3° de la Ley 29719 es 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 excluirlo¹³.
34. En este punto, cabe indicar que el artículo 162° de la LPAG¹⁴, establece que corresponde a los administrados aportar pruebas que sustenten la veracidad de sus afirmaciones. Asimismo, el artículo 230° de la LPAG regula el Principio de Presunción de Licitud¹⁵, principio medular del procedimiento que obliga a la Administración a emitir un fallo absolutorio ante la ausencia de pruebas de los hechos imputados, de manera similar a la presunción de inocencia que rige en materia penal.

¹³ **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.**

Artículo 3° .- Para los efectos de lo dispuesto por la Ley y el presente Reglamento, se emplearán los siguientes términos:

a) Acoso entre estudiantes (*bullying*).- Es 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 con su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia.

¹⁴ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba.**
(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. (...).



35. Siendo ello así, corresponde verificar si la señora Luzquiños ha cumplido con acreditar los hechos expuestos en su denuncia, que darían cuenta de un defecto en el servicio educativo prestado por la denunciada.
36. En el presente caso, respecto del alegado maltrato físico, psicológico y discriminación sufrido por el menor hijo de la denunciante, obra en autos los siguientes medios probatorios:
- (i) Carta de la denunciante del 18 de julio de 2014 dirigida a la UGEL detallando los maltratos recibidos por su menor hijo;
 - (ii) formulario de trámite dirigido a la UGEL, solicitando la investigación y sanción por maltrato físico, psicológico y otros;
 - (iii) informe de evaluación del 27 de junio de 2014 practicado a su menor hijo, por la psicóloga clínica Guadalupe Maestre;
 - (iv) carta de la denunciante dirigida a la Coordinación General del Colegio, en la cual se informaba del maltrato físico, psicológico y otros, por parte de los compañeros del menor, así como por miembros del centro educativo;
 - (v) fichas de entrevistas a la denunciante, que evidencian que se la citaba para conversar sobre la conducta de su hijo y que en dichas oportunidades ésta manifestaba que el menor era víctima de agresiones;
 - (vi) acta de constatación del 28 de abril de 2014, en la que se recogió la manifestación de alumnos del aula del tercer grado de primaria, la tutora del aula, el coordinador del centro educativo y la docente de primaria; documento que concluye que no hubo agresión por parte de la profesora de danza hacia el menor;
 - (vii) Informe 01-ACH-DANZA2014 del 10 de junio de 2014, donde la profesora de danza manifestó que no hubo ninguna agresión al menor hijo de la denunciante;
 - (viii) Memorandum 006-D-CIM-2014 del 14 de junio de 2014, mediante el cual el coordinador del centro educativo requirió informes a diversos profesores sobre el desempeño de la profesora de danza;
 - (ix) informes de dos (2) profesores que manifestaban no presentar ninguna queja contra la profesora de danza;
 - (x) cuaderno de control diario del menor, que contiene llamadas de atención al estudiante y respuestas de la denunciante a las anotaciones escritas;
 - (xi) acta de verificación del reporte por el presunto maltrato recibido por el menor hijo de la denunciante, que evidencia que el centro educativo contaba con los documentos de gestión y técnico pedagógicos;
 - (xii) copia del cuaderno de inglés del menor; y,



- (xiii) CD de audio presentado por la denunciante más su transcripción literal, donde se aprecia que la señora Luzquiños conversó con la profesora de danza sobre el supuesto maltrato al menor, negando esta última tal hecho, desconociendo lo manifestado y pidiendo disculpas a la denunciante.
37. Ahora bien, de la revisión de los medios probatorios aportados por ambas partes, se desprende que la señora Luzquiños denunció ante la UGEL y el propio centro educativo, los supuestos maltratos de los que habría sido víctima su menor hijo. Asimismo, se verifica que, en atención a las mencionadas denuncias, se realizaron las investigaciones y actuaciones correspondientes a efectos de verificar la veracidad de los hechos denunciados, existiendo por tanto actas de verificación, informes de profesores, fichas de entrevistas, entre otros documentos, que darían cuenta de las medidas adoptadas por el Colegio frente a los hechos alegados por la denunciante.
38. Al respecto, cabe señalar que, si bien estos documentos recogen la denuncia de los supuestos maltratos sufridos por el menor hijo de la denunciante, así como el desconocimiento del centro educativo y de su personal, de haberse producido los mismos, lo cierto es que ambas declaraciones (tanto de la denunciante como de la denunciada) no dejan de ser declaraciones de parte que no se encuentran acompañadas de otros medios probatorios que permitan acreditar efectivamente la veracidad de los hechos afirmados (como lo podría ser un registro en el libro de incidencias en el que se confirme el hecho denunciado, video de la agresión, manifestación expresa y clara del hecho alegado, entre otros).
39. Es preciso señalar que este Colegiado no desconoce la autenticidad de los documentos presentados; sin embargo, en la medida que estos recogen únicamente declaraciones de parte, sin que se encuentren acompañados por elementos adicionales que acrediten la efectiva ocurrencia de los referidos maltratos, esta Sala considera que los mismos, por sí solos, carecen de suficiente eficacia probatoria respecto de los hechos alegados por la señora Luzquiños en su denuncia.
40. De otro lado, adicionalmente a las declaraciones de parte, la denunciante presentó un "Informe de evaluación" del 27 de junio de 2014 practicado a su menor hijo, por la psicóloga clínica Guadalupe Maestre, en el cual se concluye que era evidente que el menor sufría de maltratos en el centro educativo.



41. Sobre el referido informe, cabe señalar que si bien dicho documento cuenta con la firma de la profesional que lo certifica, este medio probatorio no da cuenta, por sí solo, de la efectiva ocurrencia de alguno de los hechos denunciados por la señora Luzquiños, sino que únicamente contiene el análisis efectuado a partir de las declaraciones relatadas a la psicóloga por el propio menor de edad.
42. Finalmente, sobre la supuesta aceptación de la agresión efectuada por la profesora de danza al menor hijo de la denunciante, que *habría sido captada* en el audio presentado por la señora Luzquiños; cabe señalar que este Colegiado considera que dicho medio probatorio, contrariamente a lo señalado por la denunciante, no permite comprobar de manera fehaciente que la mencionada profesora reconoció el hecho denunciado. En efecto, tal como se desprende de la propia transcripción del audio presentado por la denunciante, esta Sala aprecia que ante el reclamo efectuado por la señora Luzquiños a la profesora de danza, esta última niega en reiteradas oportunidades que incurrió en una agresión, desprendiéndose que fue ante la insistencia de la denunciante, que dicha profesora señaló no recordar la ocurrencia de los hechos y que *“si fue así”* le pedía las disculpas del caso.
43. Cabe señalar que, aun cuando el medio probatorio mencionado precedentemente evidencia que, ante la insistencia de la denunciante la profesora pide disculpas, no acredita *per se* un reconocimiento de responsabilidad sobre el supuesto percance ocurrido.
44. Por tanto, atendiendo a que no obra en autos medio probatorio alguno que dé cuenta de los supuestos actos de *bullying*, maltrato físico, psicológico y discriminación por parte de otros alumnos, profesores y personal administrativo del centro educativo de la denunciada hacia el menor hijo de la denunciante, mientras éste se encontraba en sus instalaciones bajo su cuidado y supervisión; esta Sala Considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Luzquiños, por infracción de los artículos 18°, 19° y 38° del Código.

Sobre la supuesta negativa de la denunciada de agilizar los trámites de traslado a otro centro educativo y la emisión de informes psicológicos en contra del menor, sin contar con la firma y sello del psicólogo

45. Tal como se mencionó previamente, el artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e



información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

46. En su denuncia, la señora Luzquiños manifestó que la señora Mercado no agilizó la emisión de los documentos que necesitaba con finalidad de trasladar a su menor hijo a otro centro educativo.
47. Sobre el mencionado extremo, la Comisión resolvió declarar infundada la denuncia en la medida que no se acreditó que la denunciada haya infringido las normas de protección al consumidor, en perjuicio del hijo de la señora Luzquiños.
48. Obra en el expediente la carta del 16 de julio de 2014, mediante la cual la señora Luzquiños comunicó a la señora Mercado que su hijo sería traslado a otro colegio, por lo que necesitaba la libreta de notas y la ficha de matrícula de la escuela de procedencia.
49. Asimismo, consta en el expediente la “Ficha SIAGIE” del 17 de setiembre de 2014, donde se aprecia el inicio del trámite de traslado del hijo de la denunciante al colegio de destino.
50. Sobre el particular, esta Sala ha verificado que el trámite de traslado de un alumno de un colegio a otro se realiza a través del SIAGIE, para lo cual el padre de familia gestiona ante el colegio de destino el traslado, no requiriendo la participación de la escuela de origen para ello, siendo que esta última se limita a liberar el código del estudiante.
51. En ese sentido, y considerando que la denunciante no ha presentado medios probatorios adicionales a la solicitud del 16 de julio de 2014, no se aprecia que la señora Mercado haya entorpecido el traslado del menor hijo de la denunciante a otro centro educativo, más aún considerando que la propia configuración del sistema SIAGIE no requería que la denunciada emita los documentos solicitados, sino únicamente que liberara el código de alumno.
52. De otro lado, sobre los supuestos informes psicológicos emitidos en contra del menor hijo de la denunciante, cabe señalar que, si bien la denunciada reconoció que entregó a la señora Luzquiños informes psicológicos sin firma, no obra en el expediente documento alguno que acredite que tales informes fueron emitidos en perjuicio del hijo de la denunciante.



53. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado la responsabilidad del denunciado sobre los hechos denunciados, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Luzquiños contra la señora Mercado, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la negativa de entregar el libro de reclamaciones

54. El artículo 150° del Código¹⁶ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento de Libro de Reclamaciones, vigente desde el 20 de febrero de 2011.
55. Asimismo, el artículo 152° del Código¹⁷ regula la facultad de los consumidores de exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados por los proveedores.
56. En su denuncia, la señora Luzquiños sostuvo que no pudo interponer sus reclamos en el libro de reclamaciones, toda vez que la denunciada no lo puso a su disposición. Sin embargo, se ha constatado que la denunciante no ha cumplido con presentar ningún medio probatorio, ni siquiera indicios, de la ocurrencia de tal hecho.
57. En ese sentido, en vista que no ha quedado acreditado que la señora Mercado haya negado el acceso al libro de reclamaciones a la señora Luzquiños, corresponde confirmar el extremo de la resolución apelada que declaró infundada la denunciante interpuesta, por infracción de los artículos 150° y 152° del Código.

RESUELVE:

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 152°.- Entrega del libro de reclamaciones.** Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.



PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2252-2015/CC2 del 9 de diciembre de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Limar Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 18°, 19° y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el mencionado órgano resolutorio incurrió en una motivación aparente.

SEGUNDO: En vía de integración, declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 18°, 19° y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que se hayan configurado actos de *bullying*, maltrato físico, psicológico y discriminación por parte de alumnos, profesores y personal administrativo del centro educativo de la denunciada hacia el menor hijo de la denunciante, mientras éste se encontraba en sus instalaciones bajo su cuidado y supervisión.

TERCERO: Confirmar la Resolución 2252-2015/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada haya obstaculizado los trámites de traslado del hijo de la interesada, así como tampoco que haya emitido informes psicológicos en contra del menor, sin contar con la firma y sello del psicólogo.

CUARTO: Confirmar la Resolución 2252-2015/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 150° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto no quedó acreditado que la denunciante solicitó el libro de reclamaciones ni que la denunciada le haya negado la entrega del mismo.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Paola Liliana Lobatón Fuchs.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente