



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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : SYLVIE ANN RONCEROS DE PAZ

**DENUNCIADA** : MIRTHA BARDÓN DÍAZ DE MENDOZA

**MATERIAS** : NULIDAD PARCIAL  
DISCRIMINACIÓN  
DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS  
MEDIDA CORRECTIVA  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD** : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

**SUMILLA:** *Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no haber comunicado a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión, obligándola a llevar clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a no corresponder, las mismas que no brindó su institución.*

*Ello, en tanto en dicho extremo, la Comisión se pronunció de manera conjunta sobre las siguientes presuntas infracciones del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; cuando estas debían ser analizadas de manera independiente:*

- (i) La señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza no habría comunicado a la Unidad de Gestión Educativa Local 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión;*
- (ii) la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza habría obligado a que la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad llevara clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los alumnos bajo la modalidad inclusiva no deberían llevar ello; y,*
- (iii) la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza no habría cumplido con brindarle a la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica.*

*En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva que se emitieron en virtud de dicho extremo; la condena de costas y costos; y, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones.*



**En vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por las siguientes infracciones al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:**

- (i) No habría informado a la Unidad de Gestión Educativa Local 7 que contaba con una alumna en inclusión. Ello, en tanto se verificó que no existía obligación legal de hacerlo; y,**
- (ii) habría obligado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad a que lleve clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los niños bajo la modalidad inclusiva no deberían llevarlo. Ello, en tanto quedó acreditado que correspondía que llevara las referidas clases de recuperación.**

**Asimismo, en vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que no habría cumplido con brindarle a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica para los cursos de comunicación integral y lógica matemática. Ello, en tanto la denunciada se negó a brindar dicho servicio a la denunciante pese a que lo ofreció a otros estudiantes.**

**Por otro lado, se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la resolución venida en grado, en el extremo que imputó y se pronunció, por la conducta referida a que la denunciada habría permitido que los compañeros de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad le realizaran actos de bullying. Ello, en tanto dicha imputación no se condice con lo expresamente denunciado por la señora Ronceros, por lo que se vulneró el principio de congruencia.**

**En consecuencia, se ordena a la Secretaría Técnica de la Comisión que realice una nueva imputación de cargos, considerando que la señora Ronceros denunció que la señora Bardón no habría adoptado medidas frente a las varias comunicaciones en las que informó sobre los actos de bullying que habría sufrido la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad.**

**Adicionalmente, se confirma, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que en el año 2016 habría cobrado a la denunciante un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia, debido a que su menor**



**hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad tenía discapacidad intelectual leve e hipotonía. Ello, en tanto el hecho denunciado quedó acreditado.**

**Además, se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la resolución venida en grado, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, por las conductas consistentes en que la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza:**

- (i) No le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció;**
- (ii) habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante; y,**
- (iii) no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo.**

**como si fueran unas presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en tanto las mismas en realidad calificaban como presuntas infracciones del artículo 73° del referido cuerpo normativo. En consecuencia, se dejan sin efecto las sanciones impuestas y las medidas correctivas que se emitieron en virtud de dichos extremos.**

**En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por las siguientes infracciones al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:**

- (i) No le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció. Ello, en tanto se acreditó que, pese a que la proveedora ofreció dicho servicio, este no fue brindado; y,**
- (ii) habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante. Ello, en tanto se acreditó que, mediante carta del 25 de agosto de 2016, la denunciada incurrió en dicha conducta infractora.**

**Finalmente, en vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo. Ello, en tanto la denunciante no acreditó haber realizado la solicitud**



**de dichos documentos en un momento previo a la interposición de la denuncia.**

**SANCIONES:**

- **1 UIT** **Por haber cobrado a la denunciante un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia**
- **0,25 UIT** **Por no haber brindado atención psicológica;**
- **0,50 UIT** **Por el retiro injustificado de la menor; y,**
- **1 UIT** **Por no haber brindado el servicio de recuperación pedagógica.**

Lima, 30 de octubre de 2019

**ANTECEDENTES**

1. El 19 de enero de 2017, la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz (en adelante, la señora Ronceros) denunció a la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza<sup>1</sup> (en adelante, la señora Bardón), en su calidad de promotora de la Institución Educativa Privada Santa María Reyna, por la comisión de presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código).
2. En virtud de ello, mediante Resolución 1 del 12 de abril de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia por presuntas infracciones de los artículos 18°, 19°, 73°, 1° literal d) y 38° del Código, en tanto la señora Bardón:
  - (i) Habría cobrado a la denunciante, en el año 2016, un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia, debido a que su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años<sup>2</sup> de edad tenía discapacidad intelectual leve e hipotonía;
  - (ii) no le habría brindado a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que se lo ofreció;
  - (iii) no habría comunicado a la Unidad de Gestión Educativa Local 7 (en adelante, UGEL 7) que tenía entre su alumnado a una menor con

<sup>1</sup> RUC: 10103483269.

<sup>2</sup> Edad señalada por la denunciante en su escrito de denuncia.  
M-SPC-13/1B 4/54



- (iv) requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión;
  - (iv) habría permitido que los compañeros de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad le realizaran actos de *bullying*;
  - (v) habría considerado indebidamente a la denunciante como persona no grata en su institución educativa;
  - (vi) la tutora habría retirado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad de su salón de clases para enviarla al aula de Kinder;
  - (vii) habría obligado a que la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad llevara clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los alumnos bajo la modalidad inclusiva no deberían llevar ello;
  - (viii) no habría cumplido con brindarle a la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica;
  - (ix) habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad de su centro educativo;
  - (x) no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo; y,
  - (xi) no habría cumplido con devolverle a la denunciante el cuaderno de control de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad.
3. El 26 de abril de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución 683-2017/CC2, mediante la cual ordenó como medida cautelar de oficio que la señora Bardón, a elección de la denunciante, cumpliera con permitir matricular de forma inmediata a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad en el cuarto grado de primaria en su centro educativo o, en su defecto, con entregarle los documentos necesarios para que pudiera trasladarla a otro centro educativo (Ficha Única de Matrícula, Código Modular/Código del Estudiante, Certificado de Estudios, Certificado de Conducta y Resolución de Traslado).
4. El 19 de mayo de 2017, la señora Bardón presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) La menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad se matriculó en su centro educativo a fines de agosto de 2014, siendo que provenía de la I.E.P. Santa Magdalena Sofía Barat como repitente del segundo grado de primaria;
  - (ii) durante su corta estancia, la menor recibió atención personalizada ya que presentaba problemas de mal comportamiento, lo que causaba que tuviera problemas de atención y concentración, dificultando el logro de los aprendizajes. Esto, además, generó que desaprobara el segundo grado de primaria;



- (iii) desde el año 2014, la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad demostró dificultad extrema para relacionarse con el resto de los alumnos, evidenciando continuamente falta de autocontrol, desobediencia y agresión verbal y física. Ello motivó que los padres de familia del segundo grado de primaria presentaran una carta manifestando su indignación por la presencia de la menor en la institución educativa;
- (iv) la profesora Karina Quesquén renunció debido a los problemas que le generaba la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad;
- (v) en diciembre de 2014, la menor fue retirada ya que iba a realizar un viaje a Estados Unidos. Sin embargo, posteriormente la denunciante le comunicó que la menor había retornado al país, siendo que iba a perder el año académico 2015. En virtud de ello, ofreció a la denunciante que la menor estudiase nuevamente en su centro educativo, brindándosele atención personalizada;
- (vi) se solicitó a la denunciante que la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad iniciara una urgente terapia de modificación de conducta, mas esta no cumplió con dicha indicación;
- (vii) la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad logró ser promovida al tercer grado de primaria debido a la atención personalizada y diferencial brindada;
- (viii) la profesora Nora Gómez Guardapuclla, tutora del tercer grado de primaria, al enterarse de la problemática de la menor, se negó a asumir la tutoría del mencionado grado, solicitando que se le asignara otra sección. En atención a ello, se decidió abonarle a la profesora una bonificación a su sueldo, a fin de que brindara atención personalizada a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad, lo cual fue decidido con previo acuerdo de la denunciante, razón por la cual se le incrementó la pensión;
- (ix) la denunciante no solicitó, durante la matrícula del año 2016, que se matriculara a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad como una alumna bajo la modalidad de educación inclusiva;
- (x) según la evaluación psicológica de diferentes profesionales y de los docentes, el problema de mayor peso de la menor de iniciales L.V.R. de diez años no era el académico, sino el conductual;
- (xi) era verdad que en la entrada del colegio existió un panel de difusión de los servicios brindados, habiendo un profesional de psicología dispuesto para cuando los padres de familia lo requirieran;
- (xii) los padres de familia conocían que los costos de atención psicológica no estaban incluidos en la pensión ya que los alumnos solo eran derivados a esta área cuando el caso lo requería;
- (xiii) se le requirió a la denunciante que presentara la documentación emitida por una institución del Estado que avalara que la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad necesitaba educación inclusiva, mas esta



- nunca cumplió con ello, solo entregando documentos en los que se señalaba que la menor tenía discapacidad leve y se recomendaba que siga su escolaridad en un aula regular;
- (xiv) en su afán proteccionista, la denunciante interfería en la labor educativa, negándose a cumplir con las indicaciones esenciales para que su menor hija lograra sus aprendizajes, dedicándose a presentar quejas en base a información no veraz proporcionada por la menor;
  - (xv) no existía norma alguna que exigiera a los colegios informar a la UGEL sobre la inclusión de alumnos con Necesidades Educativas Especiales (en adelante, NEE);
  - (xvi) la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad jamás fue maltratada, siendo que no sufrió bullying de parte de sus compañeros;
  - (xvii) era cierto que se envió a la denunciante una carta declarándola persona no grata; sin embargo, esto se debió a las constantes acusaciones falsas, tendenciosas y hábilmente elaboradas que tenían como finalidad obstruir su trabajo;
  - (xviii) la denunciante no aceptaba que era su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad la que generaba todos los conflictos;
  - (xix) la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad solo tenía inasistencias justificadas por salud, lo cual no sería acorde a una persona que presuntamente sufrió actos de bullying;
  - (xx) no retiró del colegio a la menor hija de la denunciante, siendo que hasta la fecha se encontraba registrada en el sistema SIAGIE ya que la señora Ronceros nunca solicitó a tiempo el traslado formal de su menor hija;
  - (xxi) la señora Ronceros interferiría en el trámite del traslado enviando dos cartas notariales donde exigiría en cada una diferentes documentos;
  - (xxii) eran totalmente falsas las aseveraciones contenidas en los numerales diez y once de la Resolución 683-2017/CC2;
  - (xxiii) la denunciada estuvo fuera del país desde el 4 de octubre de 2016 hasta el 4 de enero de 2017, por lo que no era verdad que el 28 de diciembre de 2016 habría informado que no se brindaría a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad el servicio de recuperación y que tendría que realizarlo en otro colegio;
  - (xxiv) la encargada del Colegio durante el período en el que estuvo ausente fue la señora Consuelo Lagos de Vascones;
  - (xxv) la información fue puesta en conocimiento de la denunciante durante la clausura;
  - (xxvi) la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad no fue discriminada;
  - (xxvii) la menor hija de la denunciante obtuvo la calificación B en lógico matemática y comunicación integral, por lo que se informó que debía llevar recuperación;
  - (xxviii) no existía norma que estableciera que los alumnos con NEE no requerían recuperación, siendo que eran los que más lo necesitaban;
  - (xxix) conforme a la Directiva 004-2015-ED, los criterios de evaluación de



- aprendizajes de los estudiantes con NEE son los mismos a los establecidos en dicha directiva, tomando en cuenta las diversificaciones y adaptaciones curriculares, individuales, previstas según sus características y necesidades;
- (xxx) el colegio no realizó recuperación académica durante el año 2016 ya que solo dos alumnos del tercer grado de primaria necesitaban dicho servicio, siendo muy oneroso el pago del sueldo de los profesionales para que trabajaran durante vacaciones;
  - (xxxi) se informó a la denunciante que su menor hija debía llevar la recuperación en otro colegio, indicándosele que una vez eligiera uno, debía acercarse para que se otorgara la autorización correspondiente;
  - (xxxii) ofreció a la señora Ronceros, de forma excepcional, programar exámenes de recuperación;
  - (xxxiii) la denunciante acusó que no se le habría devuelto la documentación para trasladar a otro colegio a su menor hija, pese a que aún mantenía una deuda y que la Resolución Ministerial 516-2017-ED-MINEDU señalaba que, una vez determinada la institución educativa de destino, los padres de familia solicitarían por escrito al director del colegio de origen el traslado de la matrícula;
  - (xxxiv) se necesitaba presentar una constancia de vacante indicando el código modular, con lo cual no contaba, por lo que no se podía proceder al traslado de la alumna;
  - (xxxv) se cumplió con expedir el certificado de estudios correspondiente al segundo grado de primaria a solicitud de la denunciante, el cual fue entregado oportunamente;
  - (xxxvi) la denunciada (directora) no era la responsable por el manejo del cuaderno de control de los alumnos, lo cual correspondía a los tutores, alumnos, padres de familia y profesores, conforme al Reglamento Interno del colegio;
  - (xxxvii) la tutora informó que el último día de clases entregó a todos los alumnos el cuaderno de control, siendo su extravío o pérdida responsabilidad del alumno;
  - (xxxviii) la señora Ronceros solicitó que se cubran con los gastos económicos de trasladar a su menor hija a otro colegio, pese a que aún no definió a qué colegio se efectuaría el traslado;
  - (xxxix) no era posible entregar los documentos para el traslado sin haberse identificado el colegio de destino, siendo necesario la constancia de vacante y el código modular de la institución;
  - (xl) no se cometió ninguna irregularidad por la que no daría disculpas públicas a la señora Ronceros; y,
  - (xli) solicitó que se le remita documento alguno que acredite la visita inopinada que habría realizado la Secretaría Técnica de la Comisión al Colegio, así como que su personal no haya atendido al representante de la Secretaría Técnica de la Comisión ya que, en toda supervisión, así sea



inopinada, las personas que la ejecutaban debían identificarse.

5. Mediante Resolución Final 2624-2018/CC2 del 13 de noviembre de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracciones a los artículos 18° y 19° del Código, referidas a las siguientes conductas: a) habría permitido que los compañeros de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad le realizaran actos de *bullying*; b) la tutora habría retirado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad de su salón de clases para enviarla al aula de Kinder; y, c) no habría cumplido con devolverle a la denunciante el cuaderno de control de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracciones a los artículos 18° y 19° del Código, referidas a las siguientes conductas: a) no le habría brindado a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que se lo ofreció; b) habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante; y, c) no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo;
  - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracción del artículo 73° del Código, referida a que no habría comunicado a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión, obligándola a llevar clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a no corresponder, las mismas que no brindó su institución;
  - (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracción de los artículos 1°, literal d) y el 38° del Código, referida a que en el año 2016 habría cobrado a la denunciante un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia, debido a que su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad tenía discapacidad intelectual leve e hipotonía;
  - (v) ordenó a la señora Bardón, en calidad de medidas correctivas, que cumpliera con lo siguiente: a) devolver a la denunciante el monto indebidamente cobrado durante el año lectivo 2016 (correspondiente a la diferencia entre lo cobrado a la denunciante y lo abonado por otros padres de familia) más los intereses legales generados desde el 21 de enero de 2016 hasta la fecha en que se haga efectiva la devolución; b) en lo sucesivo comunicar a la autoridad educativa si contaba entre sus alumnos con alguno que requiera necesidades educativas especiales; y,



- c) establecer en su Reglamento Interno las razones por las que se podía declarar como persona no grata a un padre de familia y determinar las consecuencias de dicha declaración;
- (vi) sancionó a la señora Bardón con una multa de 1 UIT por haber cobrado a la denunciante, en el año 2016, un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia, debido a que su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad tenía discapacidad intelectual leve e hipotonía;
  - (vii) sancionó a la señora Bardón con una multa de 0,25 UIT por no haber brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que se lo ofreció;
  - (viii) sancionó a la señora Bardón con una multa de 1 UIT por no haber comunicado a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión, obligándola a llevar clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a no corresponder, las mismas que no brindó su institución;
  - (ix) sancionó a la señora Bardón con una multa de 0,50 UIT por haber retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante;
  - (x) sancionó a la señora Bardón con una multa de 0,50 UIT por no haber cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo;
  - (xi) condenó a la señora Bardón al pago de las costas y los costos del procedimiento; y,
  - (xii) dispuso la inscripción de la señora Bardón en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 6 de febrero de 2019, la señora Bardón presentó recurso de apelación en contra de la Resolución Final 2624-2018/CC2, manifestando lo siguiente:

Sobre haber realizado un cobro superior por pensión educativa durante el año 2016

- (i) El cobro adicional se realizó por sugerencia de la señora Ronceros, teniendo en cuenta la inconducta sin límites de la menor y no su discapacidad intelectual leve, a fin de que se le dé una atención excepcional, con paciencia y comprensión, apoyo académico y, ocasionalmente, traslado a su vivienda.

Sobre no haber brindado atenciones psicológicas pese a haberlo ofrecido

- (ii) La señora Ronceros fue informada de que la atención psicológica era opcional, con costos no incluidos en la pensión de enseñanza;



- (iii) el servicio de atención psicológica era brindado directamente por terceros en sus consultorios particulares cercanos a la institución educativa; y,
- (iv) en la fotografía del cartel publicitario presentado por la denunciante, así como en los formatos de requisitos de matrícula, no se consignó que la atención psicológica fuera gratuita.

Sobre no haber informado a la UGEL 7 que contaba con una alumna en inclusión, ocasionando que se le exija llevar clases de recuperación

- (v) Conforme a las normas del Ministerio de Educación, corroboradas en la Resolución Ministerial 665-2018-MINEDU (numeral 5.4 y 5.4.4), se debía acreditar la discapacidad, déficit o un retraso significativo; sin embargo, teniendo en cuenta los informes psicológicos de noviembre de 2015 y enero de 2016, la menor de iniciales L.V.C. de diez años de edad tenía incapacidad intelectual leve con potencial y en ningún caso se indicó que debía seguir un programa curricular diferente, sugiriéndose incluso que debía asistir a un aula de educación básica regular;
- (vi) sin perjuicio de ello, teniendo en cuenta algunas de las conductas inadecuadas y sin límites de la menor, se formularon contenidos y evaluaciones de acuerdo a sus necesidades, lo cual fue comunicado a la señora Ronceros verbalmente y por escrito;
- (vii) sí brindó recuperación pedagógica en los niveles primaria y secundaria;
- (viii) no existiría ninguna norma que señalara que los alumnos con necesidades especiales no debían asistir a recuperación de clases;
- (ix) la Resolución Ministerial 516-2007 establecía el programa de recuperación pedagógica presencial, el cual le correspondía a la menor de iniciales L.V.C. de diez años de edad ya que no logró los aprendizajes básicos de los cursos de comunicación integral y lógico matemáticas; y,
- (x) se informó a la señora Ronceros oportunamente el inicio de la etapa de recuperación y el tiempo de duración durante la clausura del año 2016 (28 de diciembre de 2016);
- (xi) no entregó personalmente la libreta de notas ya que se encontraba fuera del país, siendo que dicha entrega estuvo a cargo de la profesora Consuelo Lagos Vascones;
- (xii) la señora Ronceros no solicitó participar de dicha etapa de recuperación ni presentó documento alguno para que su menor hija de iniciales L.V.C. de diez años de edad lo realizara en otra institución; y,
- (xiii) cumplidos los plazos establecidos, se emitió y elevó al Ministerio de Educación las actas de recuperación pedagógicas consignándose las letras NP (no presentó).



Sobre haber retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante

- (xiv) En su calidad de directora y autoridad máxima se encontraba facultada para poner límites a cualquier miembro de la institución cuando estas realizaban acusaciones falaces; y,
- (xv) la declaración de persona no grata de la denunciante estaba amparada por el derecho a libre opinión y por el principio de que nadie está impedido de hacer lo que la ley no prohíbe.

Sobre el no haber entregado a la denunciante los documentos necesarios para el traslado de la menor

- (xvi) la matrícula y los traslados se efectuaban de acuerdo a lo establecido en la Resolución Ministerial 516-2007
  - (xvii) la denunciante nunca solicitó el traslado de forma verbal ni escrita;
  - (xviii) la menor no pudo ser matriculada de forma automática al año escolar 2017 ya que no llevó la recuperación pedagógica;
  - (xix) la denunciante solicitó los documentos para el traslado mediante carta del 5 de mayo de 2017, notificada el 8 de mayo de 2017;
  - (xx) respondió la carta notarial del 5 de mayo de 2017 solicitándole a la denunciante que se haga llegar la constancia de vacante emitida por el director del colegio de destino;
  - (xxi) la señora Ronceros respondió desistiendo de solicitar el código modular y la resolución de traslado, lo que evidenciaría que ella conocía que no se podían emitir los referidos documentos sin tener la constancia de vacante; y
  - (xxii) el SIAGIE no permite generar resolución de traslado sin contar con el código modular del colegio de destino.
7. El 25 de febrero de 2019, la señora Ronceros interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución Final 2624-2018/CC2. Sin embargo, este fue denegado por la Secretaría Técnica de la Comisión mediante Resolución 8 dado que fue presentado de forma extemporánea.
8. El 6 de junio de 2019, la señora Ronceros presentó un escrito absolviendo el recurso de apelación presentado por la señora Bardón. Asimismo, manifestó su disconformidad con el extremo de la resolución venida en grado que declaró infundada su denuncia por infracción de los artículos 18° y 19°, referido a los presuntos actos de *bullying*.
9. El 16 de setiembre de 2019, la señora Ronceros presentó un escrito manifestando que su menor hija de iniciales L.V.C. de diez años de edad figuraba en el SIAGIE como repitente del tercer grado de primaria, conforme a las actas enviadas por la señora Bardón en el 2017. En ese sentido, solicitó que se ordene a la señora Bardón que realice los trámites necesarios en el



Ministerio de Educación, en la UGEL, y en el SIAGIE para cambiar la condición de repitente ya que todo se debió a causa de que el Colegio no estaba preparado para recibir a niños con necesidades de aprendizaje adecuadas a sus capacidades.

10. El 16 de octubre de 2019, la Sala en mayoría emitió la Resolución 2865-2019/SPC-INDECOPI<sup>3</sup>, mediante la cual tuvo por adherida a la señora Ronceros al recurso de apelación interpuesto por la señora Bardón, respecto al extremo de la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de esta última por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referida a que habría permitido que los compañeros de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad le realizaran actos de *bullying*.
11. Cabe señalar que, en tanto el recurso de apelación de la señora Ronceros fue denegado, lo siguientes extremos de la resolución venida en grado han quedado consentidos, por lo que esta Sala no emitirá pronunciamiento al respecto:
  - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracciones a los artículos 18° y 19° del Código, referidas a las siguientes conductas: (a) la tutora habría retirado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad de su salón de clases para enviarla al aula de *Kinder*, y, (b) no habría cumplido con devolverle a la denunciante el cuaderno de control de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad.
12. El 24 de octubre de 2019, la señora Bardón presentó un escrito reiterando lo señalado en su recurso de apelación y en sus descargos.

## ANÁLISIS

### Cuestiones Previas:

- a) Sobre la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la resolución venida en grado
13. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444 (en adelante, TUO de la LPAG) establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno

<sup>3</sup> Cabe señalar que el señor vocal Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas realizó un voto en discordia, señalando que debía ser declarada improcedente la solicitud de adhesión, presentada por la señora Ronceros, al recurso de apelación interpuesto por la señora Bardón.



de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez<sup>4</sup>, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación<sup>5</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<sup>6</sup>.

a.1) Sobre la presunta conducta infractora referida a actos de bullying

14. El artículo 3.4° del TUO de la LPAG establece como requisito de validez de los actos administrativos, el que estos se encuentren debidamente motivados<sup>7</sup>. Asimismo, el artículo 5.4° de dicha ley dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento<sup>8</sup>. En ese sentido, la

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL 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>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL 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.

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

<sup>8</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.** -



resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado<sup>9</sup>.

15. El principio de congruencia se sustenta en el deber de la administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la autoridad administrativa emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.
16. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referida a que habría permitido que los compañeros de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad le realizaran actos de *bullying*.
17. En su escrito de adhesión del 6 de junio de 2019, la señora Ronceros manifestó su discrepancia respecto a la decisión adoptada por la Comisión.
18. Ahora bien, de la revisión del escrito de denuncia, se verifica que, sobre los actos de *bullying*, la señora Ronceros denunció expresamente lo siguiente:

*“4.-Debido a que durante el primer semestre del año 2016, mi hija no recibía el tratamiento idóneo bajo la modalidad requerida y se elevaba su nivel de frustración, agregándole el bullying [sic] sistemático recibido por parte de sus compañeros de clase, me vi en la obligación de cursar varias comunicaciones al colegio para que sea atendida esta situación y que sea superada”* (subrayado es nuestro. Ver foja 2 del expediente)
19. De lo antes citado se desprende que la imputación hecha por la Secretaría Técnica de la Comisión, en virtud de la cual la Comisión emitió su pronunciamiento, no se ajusta, en estricto, a lo denunciado por la señora Ronceros, toda vez que en la imputación no se incluyó referencia alguna sobre las “varias comunicaciones” dirigidas a la señora Bardón.
20. Por consiguiente, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la resolución venida en grado, en el extremo

---

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

<sup>9</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 196°.- Contenido de la resolución. -**

(...)

196.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.



que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta referida a que la denunciada habría permitido que los compañeros de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad le realizaran actos de *bullying*. Ello, en tanto dicha imputación no se condice con lo expresamente denunciado por la señora Ronceros, por lo que se vulneró el principio de congruencia.

21. En consecuencia, se ordena a la Comisión que realice una nueva imputación de cargos, considerando que la señora Ronceros denunció que la señora Bardón no habría adoptado medidas frente a las varias comunicaciones en las que informó sobre los actos de *bullying* que habría sufrido la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad.
  - a.2) Sobre la presunta conducta infractora referida a que la denunciada no habría comunicado a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión, obligándola a llevar clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a no corresponder, las mismas que no brindó su institución
22. En el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión, entre otros, imputó las siguientes tres conductas infractoras:
  - (i) No habría comunicado a la Unidad de Gestión Educativa Local 7 (en adelante, UGEL 7) que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión;
  - (ii) habría obligado a que la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad llevara clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los alumnos bajo la modalidad inclusiva no deberían llevar ello; y,
  - (iii) no habría cumplido con brindarle a la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica.
23. Sin embargo, la Comisión unió estas bajo la siguiente redacción: *“no habría comunicado a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión, obligándola a llevar clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a no corresponder, las mismas que no brindó su institución”*. Esta decisión lo justificó en el hecho que, a su criterio, las imputaciones (ii) y (iii) antes señaladas se subsumirían en la imputación (i).
24. Al respecto, esta Sala considera que dicha decisión no se encontraba justificada ya que, si bien están relacionadas, dichas conductas fueron denunciadas de forma independiente y se referían a conductas distintas.



25. Por las razones expuestas, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución Final 2624-2018/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que no habría comunicado a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión, obligándola a llevar clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a no corresponder, las mismas que no brindó su institución. Ello, en tanto la Comisión se pronunció de manera conjunta sobre las siguientes presuntas infracciones del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:
- (i) La señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza no habría comunicado a la Unidad de Gestión Educativa Local 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión;
  - (ii) la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza habría obligado a que la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad llevara clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los alumnos bajo la modalidad inclusiva no deberían llevar ello; y,
  - (iii) la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza no habría cumplido con brindarle a la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica.
26. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva, la condena de costas y costos, y, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones, que se emitió en virtud de dicho extremo.
27. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG<sup>10</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>11</sup>, teniendo en cuenta que, a lo largo del procedimiento,

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título II. Capítulo VIII. Artículo 227°.- Resolución.**  
(...)

227.2. 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>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**  
(...)

**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



la denunciada 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 controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre las mismas de manera independiente.

a.3) Sobre la tipificación

28. De la revisión de la Resolución 1 y de la Resolución Final 2624-2018/CC2 se aprecia que la primera instancia calificó y valoró como presunta falta del deber de idoneidad en el servicio, recogido en los artículos 18° y 19° del Código, las siguientes conductas denunciadas:
- (i) La señora Bardón no le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que se lo ofreció;
  - (ii) la señora Bardón habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante; y,
  - (iii) la señora Bardón no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo.

Sin embargo, el artículo 73° del mismo cuerpo legal 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>12</sup>.

29. 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, por lo que esta Sala considera que el presente caso debió imputarse y resolverse al amparo del artículo de la referencia, por tratarse de presuntos defectos en el servicio brindado por el centro educativo en su calidad de proveedor de servicios educativos.

---

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.

<sup>12</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.



30. En consecuencia, dado que la Comisión se pronunció sobre la denuncia considerando como tipo infractor los artículos 18° y 19° del Código, pese a que este caso debió resolverse como presuntas infracciones del artículo 73° del referido cuerpo normativo, corresponde declarar la nulidad de la Resolución 1 y de la resolución recurrida en el extremo que imputó y se pronunció sobre las conductas denunciadas, bajo los términos anteriormente citados. En ese sentido, se dejan sin efecto las multas impuestas y las medidas correctivas que se emitieron en virtud de dichos extremos.
31. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG<sup>13</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>14</sup>, teniendo en cuenta que las imputaciones efectuadas primigeniamente por la Comisión estuvieron ligadas a presuntas faltas de idoneidad en el servicio brindado por la señora Bardón, y que, a lo largo del procedimiento, esta ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a la conducta denunciada en su contra, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre las conductas denunciadas, considerándolas como presuntas infracciones del artículo 73° del Código.

#### Sobre las presuntas infracciones al deber de idoneidad en servicios educativos

32. El artículo 73° del Código<sup>15</sup> establece el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la

<sup>13</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título II. Capítulo VIII. Artículo 227°.- Resolución.**  
(...)

227.2. 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>14</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**  
(...)

**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.

<sup>15</sup> **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION 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.



educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.

33. Así, cabe precisar que, de acuerdo al artículo anteriormente citado, 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.
34. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código<sup>16</sup> dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
35. Por su parte, el artículo 104° del Código<sup>17</sup> 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 afectado.
36. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías**  
Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

<sup>17</sup> **LEY 29571. CODIGO 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.



impone a este 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.

37. En este caso, esta Sala analizará a continuación las siguientes conductas infractoras que vienen en grado:

- (i) La señora Bardón no le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció;
- (ii) la señora Bardón no habría comunicado a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión;
- (iii) la señora Bardón habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante;
- (iv) la señora Bardón habría obligado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad a que lleve clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los niños bajo la modalidad inclusiva no deberían llevar ello;
- (v) la señora Bardón no habría cumplido con brindarle a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica; y,
- (vi) la señora Bardón no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo.

(i) Respecto a que la señora Bardón no le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció

38. En el presente caso, la señora Ronceros manifestó que la denunciante le había ofrecido brindarle atenciones psicológicas durante el año lectivo 2016 como parte del servicio educativo brindado. Sin embargo, esta no habría cumplido con ello.

39. En su escrito de descargos, la señora Bardón manifestó lo siguiente:

- (i) Era verdad que en la entrada del Colegio existió un panel de difusión de los servicios brindados, habiendo un profesional de psicología dispuesto para cuando los padres de familia lo requirieran; y,
- (ii) los padres de familia conocían que los costos de atención psicológica no

estaban incluidos en la pensión ya que los alumnos solo eran derivados a esta área cuando el caso lo requería.

40. Adicionalmente, en su recurso de apelación, la señora Bardón señaló lo siguiente:
- (i) La señora Ronceros fue informada de que la atención psicológica era opcional, con costos no incluidos en la pensión de enseñanza;
  - (ii) el servicio de atención psicológica era brindado directamente por terceros en sus consultorios particulares cercanos a la institución educativa; y,
  - (iii) en la fotografía del cartel publicitario presentado por la denunciante, así como en los formatos de requisitos de matrícula, no se consignó que la atención psicológica fuera gratuita.
41. Al respecto, cabe señalar que la denunciada no ha negado que la señora Ronceros haya solicitado atención psicológica para su hija. Inclusive sus argumentos referidos a que ello no correspondía ya que no cumplió con realizar el pago adicional correspondiente, presuponen que, en efecto, la denunciante solicitó dicho servicio. Por lo tanto, ello no constituye un hecho controvertido.
42. Ahora bien, obra a foja 10 del expediente una fotografía en la que se aprecia que la señora Bardón ofrecía a los consumidores lo siguiente:



43. De dicha fotografía se concluye que la denunciante ofrecía el servicio de atención psicológica, sin realizar alguna acotación que permitiera intuir a un consumidor, de manera razonable, que dicho servicio era adicional y no se encontraba incluido en la prestación del servicio educativo. Por el contrario, lo que razonablemente se podía inferir de ello era que, como parte del servicio educativo, la señora Bardón ofrecía atención psicológica.
44. Por otro lado, respecto a los formatos presentados por la señora Bardón en su



recurso de apelación, en los que se apreciaría que se informaba que el servicio de psicología era opcional (ver de fojas 178 a 181 del expediente), corresponde señalar que estos se encuentran firmados por terceros ajenos a este procedimiento y no consignan fecha alguna, por lo que estos no demuestran que dicha condición fue puesta en conocimiento específicamente de la señora Ronceros durante la matrícula del año lectivo 2016.

45. Por el contrario, la denunciante presentó otro formato (ver foja 8 del expediente), muy similar al presentado por la denunciada, en el que se aprecia que se ofreció el servicio de atención psicológica sin hacer ninguna mención a que este no estaba incluido en el servicio educativo o que debía hacerse un pago adicional por él.
46. Por las razones expuestas, corresponde, en vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracción del artículo 73° del Código, referida a que no le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció. Ello, en tanto se acreditó que la proveedora lo había ofrecido, siendo que pese a ello no lo brindó.
  - (ii) Respecto a que la señora Bardón no habría informado a la UGEL 7 que contaba con una alumna en inclusión
47. En el presente caso, la señora Ronceros manifestó que la señora Bardón debía comunicar a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión, realizando las diligencias pertinentes. Sin embargo, nunca habría realizado ello.
48. En su escrito de descargos, la denunciada manifestó lo siguiente:
  - (i) La denunciante no solicitó, durante la matrícula del año 2016, que se matriculara a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad como una alumna bajo la modalidad de educación inclusiva;
  - (ii) se le requirió a la denunciante que presentara la documentación emitida por una institución del Estado que avalara que la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad necesitaba educación inclusiva, mas esta nunca cumplió con ello, solo entregando documentos en los que se señalaba que la menor tenía discapacidad leve y se recomendaba que siga su escolaridad en un aula regular; y,
  - (iii) no existía norma alguna que exigiera a los colegios informar a la UGEL sobre la inclusión de alumnos con NEE.
49. Sobre el proceso de matrícula del año lectivo 2016, la Resolución Ministerial 572-2015-MINEDU, en su numeral b.1) señala las orientaciones generales.



Entre ellas, señala que los colegios deberán separar dos vacantes para alumnos con NEE. Asimismo, establece que en estos casos se deberá presentar un certificado de discapacidad.

50. En concordancia con ello, la Directiva 01-2008-VMGP/DIGEBE, Normas para la matrícula de niños, niñas, jóvenes con discapacidad en los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo en el marco de la Educación Inclusiva, aprobada mediante Resolución Ministerial 069-2008-ED, establece lo siguiente:

**VI. DISPOSICIONES GENERALES**

*1. Todos los niños, niñas, jóvenes con discapacidad de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Educación y sus reglamentos, tienen derecho a acceder al Sistema Educativo Nacional, que se formaliza con la matrícula, de acuerdo a la edad normativa que corresponde al grado, nivel, ciclo o modalidad.*

*2. Las Instituciones de EBR [Educación básica regular], EBA y ETP deberán matricular a los estudiantes con discapacidad intelectual leve o moderada, con discapacidad sensorial, discapacidad física con el apoyo y asesoramiento del SAANEE.*

*(...)*

*5. En las instituciones educativas inclusivas es el director el responsable de coordinar con el equipo SAANEE para asegurar la inclusión con calidad y equidad.*

*(...)*

*7. Si bien la partida de nacimiento, el certificado de discapacidad y la evaluación psicopedagógica son requisitos para la matrícula del menor con NEE, la carencia de los mismos no impide dicho procedimiento. En este sentido, el Director de la Institución Educativa es responsable de asesorar a los padres de familia y coordinar con las instancias pertinentes la obtención de los mismos.*

51. En ese sentido, la normativa antes reseñada establece disposiciones específicas aplicables a los alumnos con discapacidad al momento de la matrícula. Por ejemplo, señala que el director deberá coordinar con el SAANEE para asegurar la inclusión con calidad y equidad del menor discapacitado. Sin embargo, ninguna de estas normas establece específicamente la obligación de que los centros educativos de educación básica regular privados deban comunicara la UGEL la presencia, dentro de su alumnado, de menores con discapacidad, conforme lo denunció la señora Ronceros.
52. Por ende, al no existir obligación legal, ello no resultaba exigible y, en consecuencia, tampoco sancionable.
53. Por las razones expuestas, corresponde, en vía de integración, declarar infundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón, referida a que no habría informado a la UGEL 7 que contaba con una alumna en inclusión. Ello, en tanto se verificó que no existía obligación legal de hacerlo.
- (iii) Respecto a que la señora Bardón habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata



a la denunciante

54. En el presente caso, la señora Ronceros señaló que el 25 de agosto de 2016 recibió una carta remitida por la señora Bardón en la que se le declaró persona no grata. Asimismo, en dicha misiva se la habría informado que su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad solo estudiaría en su institución educativa hasta diciembre de 2016, por lo que debía trasladarla a otro colegio.
55. En su escrito de descargos, la señora Bardón manifestó lo siguiente:
- (i) Era cierto que se envió a la denunciante una carta declarándola persona no grata; sin embargo, esto se debió a las constantes acusaciones falsas, tendenciosas y hábilmente elaboradas que tenían como finalidad obstruir su trabajo;
  - (ii) la denunciante no aceptaba que era su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad la que generaba todos los conflictos; y,
  - (iii) no retiró del Colegio a la menor hija de la denunciante, siendo que hasta la fecha se encontraba registrada en el sistema SIAGIE ya que la señora Ronceros nunca solicitó a tiempo el traslado formal de su menor hija.
56. Asimismo, en su escrito de apelación, la denunciada expresó lo siguiente:
- (i) En su calidad de directora y autoridad máxima se encontraba facultada para poner límites a cualquier miembro de la institución cuando estas realizaban acusaciones falaces; y,
  - (ii) la declaración de persona no grata de la denunciante estaba amparada por el derecho a libre opinión y por el principio de que nadie está impedido de hacer lo que la ley no prohíbe.
57. Al respecto, conforme a la carga de la prueba antes reseñada, será la consumidora la que, en primer lugar, deberá acreditar el defecto denunciado. Una vez ello se produzca, será la proveedora la que tendrá la carga, a fin de desvirtuar su responsabilidad, de acreditar la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del consumidor.
58. A fin de acreditar lo denunciado, la señora Ronceros presentó mediante su escrito de denuncia una carta de fecha 25 de agosto de 2016 (ver de foja 11 a 12 del expediente), remitida a su persona por la señora Bardón, en la que se puede apreciar lo siguiente:

*“8° Por el tenor de sus cartas y acusaciones mal intencionadas hacia los docentes y a mi persona especialmente quien incluso antes de que su menor hija fuese alumna de mi Institución recibió todo mi apoyo y orientación profesional para que L. iniciara*



*oportunamente su escolaridad por la que Ud. como madre y el padre de su menor hija según manifestó no se ponían de acuerdo por la tenencia de la menor.*

*Considero a Ud. persona no grata a la Institución por haber originado el rompimiento de las relaciones humanas.*

*9° Manifiestar oportunamente que seguiremos atendiendo con profesionalismo a su menor hija L.V.R. hasta diciembre del presente año.*

*A partir de la fecha está en su derecho elegir el mejor colegio de acuerdo a sus expectativas y así, su menor hija corone con éxitos todas las etapas de su escolaridad” (Subrayado según el texto original. Ver foja 12 del expediente).*

59. De lo antes citado se evidencia que, en efecto, conforme lo denunció la señora Ronceros, la denunciada le comunicó que la declaraba persona no grata y que, además, prestaría el servicio educativo a su hija hasta diciembre de 2016. De dicha frase un consumidor, de forma razonable, puede inferir que esto significa que el proveedor se está negando a continuar la prestación de dicho servicio más allá de la mencionada fecha. En ese sentido, esta Sala considera que el defecto denunciado (retiro) quedó acreditado.
60. Por otro lado, a fin de justificar dicha conducta, la denunciada señaló que la denunciante no reconocía que los conflictos eran generados por su propia hija.
61. Sobre ello, cabe mencionar que dicho hecho no resulta ser un eximente de responsabilidad, toda vez que no acredita la ruptura del nexo causal ni se encuentra debidamente sustentado en medios probatorios.
62. Asimismo, la señora Bardón también señaló que esta era la directora, por lo que era la máxima autoridad del colegio, pudiendo imponer límites. Adicionalmente, indicó que el acto de declarar persona no grata a la denunciada era parte de su libertad de opinión y que ello no estaba prohibido, por lo que estaría permitido.
63. Al respecto, cabe precisar que las facultades que tendría la señora Bardón como promotora y directora de la institución educativa no son irrestrictas, sino que deberían estar preestablecidas en el Reglamento Interno del colegio. Así, la denunciada no ha probado que dicho proceder (declarar como persona no grata a la madre de familia y retirar a la alumna en cuestión) se encontraba amparado por el Reglamento del Colegio y de un procedimiento justo y racional.
64. Por consiguiente, el retiro de la menor de iniciales L.V.R. no estaba justificado, toda vez que la señora Bardón no ha logrado acreditar una causa objetiva, previamente establecida en su Reglamento Interno, que la habilitara a retirarla de la institución educativa.
65. Finalmente, cabe señalar que el hecho de que la referida menor aún se



encontraría registrada en el SIAGIE resulta irrelevante, toda vez que, de los medios probatorios mencionados, así como de las declaraciones de las partes, se concluye que la menor no continuó sus estudios y que se le informó a la señora Ronceros que no se iba a prestar el servicio más allá de diciembre de 2016.

66. Por las razones expuestas, corresponde, en vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracción del artículo 73° del Código, referida a que habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante. Ello, en tanto se acreditó que, mediante carta del 25 de agosto de 2016, la denunciada incurrió en dicha conducta infractora.
- (iv) Respecto a que la señora Bardón habría obligado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad a que lleve clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los niños bajo la modalidad inclusiva no deberían llevar ello
67. En el presente caso, la señora Ronceros manifestó que, para poder cursar el grado inmediatamente superior, se exigió a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad llevar clases de recuperación pedagógica de los cursos de lógico matemática y comunicación integral. Sin embargo, en la UGEL le habrían informado que los alumnos bajo la modalidad de educación inclusiva no tenían dicho condicionante.
68. En su escrito de descargos, la señora Bardón manifestó lo siguiente:
- (i) La menor hija de la denunciante obtuvo la calificación B en lógico matemática y comunicación integral, por lo que se informó que debía llevar recuperación;
  - (ii) no existía norma que estableciera que los alumnos con NEE no requerían recuperación, siendo que eran los que más lo necesitaban; y,
  - (iii) conforme a la Directiva 004-2015-ED, los criterios de evaluación de aprendizajes de los estudiantes con NEE eran los mismos a los establecidos en dicha directiva, tomando en cuenta las diversificaciones y adaptaciones curriculares, individuales, previstas según sus características y necesidades;
69. Adicionalmente, en su recurso de apelación, la denunciada manifestó lo siguiente:
- (i) Conforme a las normas del Ministerio de Educación, corroboradas en la Resolución Ministerial 665-2018-MINEDU (numeral 5.4 y 5.4.4), se debía



- acreditar la discapacidad, déficit o un retraso significativo; sin embargo, teniendo en cuenta los informes psicológicos de noviembre de 2015 y enero de 2016, la menor de iniciales L.V.C. de diez años de edad tenía incapacidad intelectual leve con potencial y en ningún caso se indicó que debía seguir un programa curricular diferente, sugiriéndose incluso que debía asistir a un aula de educación básica regular;
- (ii) sin perjuicio de ello, teniendo en cuenta algunas de las conductas inadecuadas y sin límites de la menor, se formularon contenidos y evaluaciones de acuerdo a sus necesidades, lo cual fue comunicado a la señora Ronceros verbalmente y por escrito;
  - (iii) no existiría ninguna norma que señalara que los alumnos con necesidades especiales no debían asistir a recuperación de clases; y,
  - (iv) la Resolución Ministerial 516-2007 establecía el programa de recuperación pedagógica presencial, el cual le correspondía a la menor de iniciales L.V.C. de diez años de edad ya que no logró los aprendizajes básicos de los cursos de comunicación integral y lógico matemáticas.
70. Al respecto, conforme a la carga de la prueba antes reseñada, será la consumidora la que, en primer lugar, deberá acreditar el defecto denunciado. Una vez ello se produzca, será la proveedora la que tendrá la carga, a fin de desvirtuar su responsabilidad, de acreditar la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del consumidor.
71. La Directiva 01-2008-VMGP/DIGEBE, Normas para la matrícula de niños, niñas, jóvenes con discapacidad en los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo en el marco de la Educación Inclusiva, aprobada mediante Resolución Ministerial 069-2008-ED, establece lo siguiente:

#### **VI. DISPOSICIONES GENERALES**

*1. Todos los niños, niñas, jóvenes con discapacidad de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Educación y sus reglamentos, tienen derecho a acceder al Sistema Educativo Nacional, que se formaliza con la matrícula, de acuerdo a la edad normativa que corresponde al grado, nivel, ciclo o modalidad.*

*(...)*

*9. Para la promoción de grado de los estudiantes con NEE incluidos en EBR [educación básica regular], EBA y ETP se considera la edad normativa y el logro de los aprendizajes establecidos en las adaptaciones curriculares individuales, contenidas en el informe psicopedagógico que emite el equipo SAANEE. Su permanencia en el nivel educativo puede extenderse por dos años sobre la edad normativa.*

*10. Los estudiantes con NEE incluidos en las Instituciones Educativas son registrados en las nóminas de matrícula.*

*11. La evaluación, certificación, actas y libretas de notas de los aprendizajes de los estudiantes con NEE incluidos en EBR, EBA y ETP son los mismos que se utilizan en la Institución Educativa.*

72. Por otro lado, la Directiva 004-VMGP-2005, Evaluación de los aprendizajes de



los estudiantes en la educación básica regular, aprobada mediante Resolución Ministerial 234-2015-ED, señala lo siguiente:

#### **5. DISPOSICIONES GENERALES**

*5.1 La evaluación de los aprendizajes en la Educación Básica Regular es un proceso continuo y sistemático, mediante el cual se observa, recoge, describe, procesa y analiza los logros, avances y/o dificultades del aprendizaje, con la finalidad de reflexionar, emitir juicios de valor y tomar decisiones oportunas y pertinentes para mejorar los procesos pedagógicos.*

*5.2 La evaluación se realiza mediante criterios e indicadores de logro que especifican y evidencian los aprendizajes que desarrollan los estudiantes.*

*5.3 Los criterios de evaluación en Inicial y Primaria corresponden a las competencias de área y en secundaria a las capacidades de área.*

*(...)*

#### **5.8 De la evaluación de los estudiantes con necesidades educativas especiales.**

*Los criterios de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes con necesidades educativas especiales (NEE), asociadas a discapacidades, o a talento y superdotación son los mismos establecidos en la presente directiva, tomando en cuenta las adaptaciones curriculares individuales.*

#### **5.9 De la evaluación de las áreas o talleres desaprobados en Primaria y Secundaria de la EBR.**

*a. El Programa de Recuperación Pedagógica tiene una duración de seis (6) semanas efectivas de enseñanza y aprendizaje, para aquellos estudiantes que lo requieran. b. Los estudiantes que participan en el Programa de Recuperación Pedagógica son evaluados permanentemente. El procedimiento de calificación del aprendizaje de los estudiantes, en este proceso, será el mismo que se sigue durante los estudios regulares.*

73. Así, de la normativa antes citada, se aprecia que los criterios de evaluación de aprendizajes para los estudiantes con discapacidad son iguales al de los alumnos que no la tienen, sin perjuicio de las adaptaciones curriculares individuales. En ese sentido, no existe norma alguna que establezca que los alumnos con discapacidad se encuentren exonerados de llevar recuperación pedagógica.
74. Por las razones expuestas, corresponde, en vía de integración, declarar infundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón, referida a que habría obligado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad a que lleve clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los niños bajo la modalidad inclusiva no deberían llevarlo. Ello, en tanto quedó acreditado que correspondía que la menor llevara las referidas clases de recuperación.
- (v) Respecto a que la señora Bardón no habría cumplido con brindarle a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica
75. En el presente caso, la señora Ronceros manifestó que, mediante una carta



del 28 de diciembre de 2015, se le informó inicialmente que su menor hija estaba obligada a llevar cursos de recuperación de los cursos de comunicación integral y lógico matemática, el Colegio no le iba a brindar el servicio y que debía requerirlo en otra institución educativa. Sin embargo, habrían publicitado dicho servicio en la vía pública.

76. En sus descargos, la denunciada manifestó lo siguiente:

- (i) Estuvo fuera del país desde el 4 de octubre de 2016 hasta el 4 de enero de 2017, por lo que no era verdad que el 28 de diciembre de 2016 habría informado que no se brindaría a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad el servicio de recuperación y que tendría que realizarlo en otro colegio;
- (ii) la encargada del Colegio durante el período en el que estuvo ausente fue la señora Consuelo Lagos de Vascones;
- (iii) la información fue puesta en conocimiento de la denunciante durante la clausura;
- (iv) el Colegio no realizó recuperación académica durante el año 2016 ya que solo dos alumnos del tercer grado de primaria necesitaban dicho servicio, siendo muy oneroso el pago del sueldo de los profesionales para que trabajaran durante vacaciones;
- (v) se informó a la denunciante que su menor hija debía llevar la recuperación en otro colegio, indicándosele que una vez eligiera uno, debía acercarse para que se otorgara la autorización correspondiente; y,
- (vi) ofreció a la señora Ronceros, de forma excepcional, programar exámenes de recuperación.

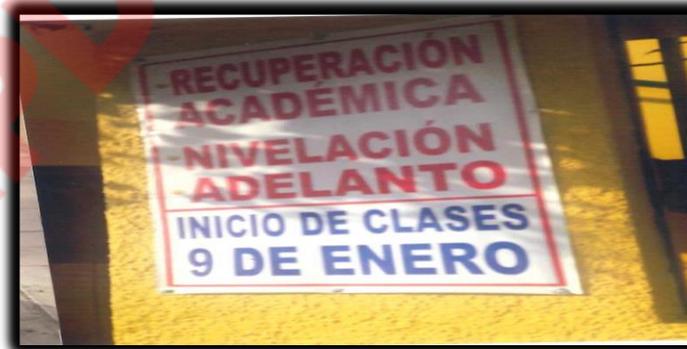
77. En su escrito de apelación, la señora Bardón indicó lo siguiente:

- (i) Brindó recuperación pedagógica en los niveles primaria y secundaria;
- (ii) se informó a la señora Ronceros oportunamente el inicio de la etapa de recuperación y el tiempo de duración durante la clausura del año 2016 (28 de diciembre de 2016);
- (iii) no entregó personalmente la libreta de notas ya que se encontraba fuera del país, siendo que dicha entrega estuvo a cargo de la profesora Consuelo Lagos Vascones;
- (iv) la señora Ronceros no solicitó participar de dicha etapa de recuperación ni presentó documento alguno para que su menor hija de iniciales L.V.C. de diez años de edad lo realizara en otra institución; y,
- (v) cumplidos los plazos establecidos, se emitió y elevó al Ministerio de Educación las actas de recuperación pedagógicas consignándose las letras NP (no presentó).

78. Al respecto, conforme a la carga de la prueba antes reseñada, será la

consumidora la que, en primer lugar, deberá acreditar el defecto denunciado. Una vez ello se produzca, será la proveedora la que tendrá la carga, a fin de desvirtuar su responsabilidad, de acreditar la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del consumidor.

79. Conforme a lo relatado por la denunciante, durante la clausura del año escolar 2016, específicamente el 28 de diciembre de dicho año, se le entregó una carta firmada por la tutora del tercer grado de primaria, la señora Nora Gómez Guardapuclla (ver foja 15 del expediente), en la que se le informó que su menor hija "(...) *requiere recuperación en las áreas de Comunicación Integral y Lógico Matemática para poder cursar el próximo año, el grado inmediato superior*". Asimismo, se le señaló que "(...) *L. es la única alumna que pasa a la etapa de recuperación, por tal motivo el IEL "Santa María Reyna" no brindará servicio de recuperación para el tercer grado de primaria*". En ese sentido, se verifica que, al mismo tiempo en el que se le comunicó que su menor hija debía llevar recuperación pedagógica, también se le informó que dicho servicio no sería prestado por la señora Bardón.
80. Por consiguiente, si bien resultaría necesario, a fin de acreditar el defecto, que en un primer momento la denunciante lo haya solicitado; lo cierto es que ello no resulta aplicable al presente caso ya que, desde un primer momento, se le negó dicho servicio. En consecuencia, corresponde, a continuación, verificar si dicha negativa se encontraba justificada.
81. Sobre el particular, obra a foja 10 del expediente la siguiente fotografía (presentada por la señora Ronceros en su escrito de denuncia), en la que se constata que la proveedora ofrecía al público el servicio de "recuperación académica":



82. En su defensa, la señora Bardón ha alegado que estaba fuera del país y que dicha información habría sido entregada por otra persona. Al respecto, cabe



indicar que la proveedora no puede eximirse de responsabilidad alegando que la conducta denunciada fue realizada por un dependiente.

83. Así, el artículo 1325° del Código Civil<sup>18</sup>, que regula la responsabilidad contractual en obligaciones ejecutadas por tercero, establece que los deudores que ejecuten obligaciones valiéndose de terceros, responderán por los hechos dolosos o culposos de estos últimos, salvo pacto en contrario. En ese sentido, corresponde desestimar lo alegado por la denunciada respecto a que esta conducta no habría sido cometida por ella.
84. Por otro lado, si bien en sus descargos aseveró que solo dos alumnos necesitaban recuperación pedagógica (lo cual ya de por sí era contradictorio con lo informado a la denunciante, a quien se le dijo que su menor hija era la única en dicha situación) y que, por dicho motivo se decidió no prestar el servicio; lo cierto es que en su recurso de apelación la denunciada se desdijo de dicha aseveración. Por el contrario, ha afirmado que sí brindó recuperación pedagógica: “y no solo la recuperación se dio en el tercer grado de primaria, también en otros grados del Nivel Primario, adjunto Anexos 12 y 13. Y de la misma manera en el Nivel Secundario. Anexos 14,15,16,17 y 18” (ver foja 192 del expediente). Así, inclusive ha aportado medios probatorios que respaldan dicha afirmación.
85. Adicionalmente, en su recurso de apelación, señaló que la denunciante no habría solicitado participar en la recuperación pedagógica, pese a que se le informó sobre ello y que tampoco había solicitado la autorización para llevar dicha recuperación en otro colegio. Sobre esto, cabe señalar, conforme a lo ya señalado, que evidentemente dicha solicitud no se produjo ya que desde un primer momento se le dijo a la consumidora que dicho servicio no sería brindado.
86. En resumen, si bien se le comunicó a la señora Ronceros que el referido servicio no sería brindado, lo cierto es que la propia denunciada ha admitido posteriormente que sí lo brindó, no justificando por qué anteriormente se negó ello.
87. Por las razones expuestas, corresponde, en vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracción del artículo 73° del Código, referida a que no habría cumplido con brindarle a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica para los cursos de comunicación integral y lógica matemática. Ello, en tanto la denunciada se negó a brindar dicho servicio a la denunciante pese

<sup>18</sup> **CODIGO CIVIL Artículo 1325°.**- El deudor que para ejecutar la obligación se vale de terceros, responde de los hechos dolosos o culposos de éstos, salvo pacto en contrario.



a que lo ofreció a otros estudiantes.

- (vi) Respecto a que la señora Bardón no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo.
88. En el presente caso, la señora Ronceros denunció que la denunciada no le había entregado los documentos necesarios para poder trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro colegio.
89. En su escrito de descargos, la señora Bardón manifestó lo siguiente:
- (i) La denunciante acusó que no se le habría devuelto la documentación para trasladar a otro colegio a su menor hija, pese a que aún mantenía una deuda y que la Resolución Ministerial 516-2017-ED-MINEDU señalaba que, una vez determinada la institución educativa de destino, los padres de familia solicitarían por escrito al director del colegio de origen el traslado de la matrícula;
  - (ii) se necesitaba presentar una constancia de vacante indicando el código modular, con lo cual no contaba, por lo que no se podía proceder al traslado de la alumna;
  - (iii) se cumplió con expedir el certificado de estudios correspondiente al segundo grado de primaria a solicitud de la denunciante, el cual fue entregado oportunamente; y,
  - (iv) no era posible entregar los documentos para el traslado sin haberse identificado el colegio de destino, siendo necesario la constancia de vacante y el código modular de la institución.
90. Asimismo, en su recurso de apelación manifestó lo siguiente:
- (i) La matrícula y los traslados se efectuaban de acuerdo a lo establecido en la Resolución Ministerial 516-2007;
  - (ii) la denunciante nunca solicitó el traslado de forma verbal ni escrita;
  - (iii) la menor no pudo ser matriculada de forma automática al año escolar 2017 ya que no llevó la recuperación pedagógica;
  - (iv) la denunciante solicitó los documentos para el traslado mediante carta del 5 de mayo de 2017, notificada el 8 de mayo de 2017;
  - (v) respondió la carta notarial del 5 de mayo de 2017 solicitándole a la denunciante que se haga llegar la constancia de vacante emitida por el director del colegio de destino;
  - (vi) la señora Ronceros respondió desistiendo de solicitar el código modular y la resolución de traslado, lo que evidenciaría que ella conocía que no se podían emitir los referidos documentos sin tener la constancia de vacante; y



(vii) el SIAGIE no permite generar resolución de traslado sin contar con el código modular del colegio de destino.

91. Al respecto, conforme a la carga de la prueba antes reseñada, será la consumidora la que, en primer lugar, deberá acreditar el defecto denunciado. Una vez ello se produzca, será la proveedora la que tendrá la carga, a fin de desvirtuar su responsabilidad, de acreditar la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del consumidor.
92. Si bien la denunciante manifestó que la señora Bardón se negó a entregarle los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad; lo cierto es que no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que, al momento de interponer su denuncia (19 de enero de 2017), había solicitado dichos documentos. Asimismo, la denunciada tampoco ha reconocido que la señora Ronceros haya solicitado en aquel momento (esto es, a finales del año 2016 o principios del 2017) los referidos documentos. Por el contrario, en su recurso de apelación, negó ello.
93. Así, la denunciante solo ha acreditado haber hecho una solicitud de dichos documentos el 8 de mayo de 2017 (ver carta notarial que obra a foja 113 del expediente), fecha posterior a la interposición de la denuncia y cuando el presente procedimiento ya se encontraba iniciado.
94. Por las razones expuestas, corresponde, en vía de integración, declarar infundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracción del artículo 73° del Código, referida a que no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo. Ello, en tanto la denunciante no acreditó haber realizado la solicitud de dichos documentos en un momento previo a la interposición de la denuncia.

#### Sobre la presunta discriminación

95. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, que establece en forma expresa y clara lo siguiente:

**“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho: (...)**

**2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)**”

96. En relación al mandato establecido en el artículo 2° de la Constitución, en



diversa jurisprudencia el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo<sup>19</sup>. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.

97. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole<sup>20</sup>.
98. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas<sup>21</sup>.
99. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado

<sup>19</sup> Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

<sup>20</sup> **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. (...)

<sup>21</sup> **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.



que, del artículo 38° podían desprenderse dos conductas diferentes, a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, este Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado; y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores<sup>22</sup>.

100. De este modo, conforme a lo desarrollado en la Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala ha establecido un cambio de criterio en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.
101. Es importante recalcar que el razonamiento planteado en este pronunciamiento no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.
102. La presente interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores; así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien

<sup>22</sup> Esta es la línea interpretativa que ha establecido el propio Tribunal Constitucional en un Pleno Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, José Miguel Morales Dasso y más de cinco mil ciudadanos), que con sentencia del 1 de abril de 2005 ha explicado que: "En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable".



causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas; entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.

103. Asimismo, el criterio interpretativo adoptado por este Colegiado a partir del pronunciamiento mencionado anteriormente es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:

**“Artículo 39°.- Carga de la prueba**

*La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”*

104. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
105. De igual modo, en los procedimientos iniciados de oficio corresponderá a la autoridad comprobar la existencia del trato desigual para que, posteriormente, el administrado presuntamente infractor acredite la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica analizada. Finalmente, confirmada esta causa, la autoridad nuevamente deberá demostrar que la causa alegada es un pretexto o una simulación para incurrir en la práctica discriminatoria.
106. De acuerdo a lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio, el artículo 39° no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada ella, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma, para graduar y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.



107. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Bardón por infracción de los artículos 1°, literal d) y el 38° del Código, referida a que habría cobrado a la denunciante, en el año 2016, un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia, debido a que su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad tenía discapacidad intelectual leve e hipotonía.
108. En su recurso de apelación, la señora Bardón manifestó que el cobro adicional se realizó por sugerencia de la señora Ronceros, teniendo en cuenta la inconducta sin límites de la menor y no su discapacidad intelectual leve, a fin de que se le dé una atención excepcional, con paciencia y comprensión, apoyo académico y, ocasionalmente, traslado a su vivienda.
109. Al respecto, conforme a la carga de la prueba antes reseñada, en primer lugar, correspondería al consumidor acreditar el trato desigual. Según puede apreciar este Colegiado, lejos de negar el trato desigual, la denunciada reconoce que este sí existió. Por lo tanto, en atención a que dicha cuestión no es controvertida, corresponde tener por acreditado el trato desigual denunciado por la consumidora.
110. Ahora bien, una vez acreditado el trato desigual, correspondería, conforme a la carga de la prueba, que el proveedor demostrara que dicho trato desigual se debió a una causa objetiva y justificada.
111. Sobre el particular, la señora Bardón ha manifestado en su recurso de apelación que la causa que justificaría el cobro diferenciado era la “inconducta sin límites” de la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad. Asimismo, negó que este trato desigual se haya debido a que la referida menor tenía discapacidad intelectual leve y señaló que la señora Ronceros consintió el cobro diferenciado.
112. Pese a lo indicado, conforme al Informe Médico 001-SUAIEPN-NEUROLOGIA-INSN SB del 21 de enero de 2016 (ver foja 47 del expediente) se desprende lo siguiente: *“la paciente presenta dificultad para el aprendizaje y la concentración además de ansiedad y conductas oposicionistas”*, siendo que el diagnóstico definitivo era *“discapacidad intelectual leve (F70)”*. Asimismo, también se consignó que la menor tenía hipotonía leve.
113. En ese sentido, los problemas de conducta que padecía la referida menor (“inconducta sin límites”, según refirió la señora Bardón) estaban relacionados al diagnóstico de discapacidad intelectual leve. En otras palabras, la diferencia que pretende hacer la señora Bardón entre los problemas de conducta y la discapacidad de la menor no se evidencia, por lo que se puede concluir que el



trato desigual denunciado se debió a la discapacidad de la menor.

114. Adicionalmente, la señora Bardón se encontraba impedida de establecer un cobro de pensión diferenciado en atención a la condición de discapacidad de la menor. Así, el artículo 19-A° de la Ley General de Educación<sup>23</sup> recoge el mandato de que el servicio educativo debe ser inclusivo en todas sus etapas, por lo que las instituciones educativas deben adoptar medidas para asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad. Ello también implica desarrollar planes educativos personalizados para los estudiantes con necesidades educativas especiales. Dicha norma también establece de forma expresa que la educación inclusiva no puede generar costos adicionales a los alumnos con necesidades educativas especiales, en aplicación del derecho a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades educativas.
115. Cabe señalar que son considerados como alumnos con necesidades educativas especiales aquellos que presentan dificultades mayores que el resto de alumnos para acceder a los aprendizajes que, de acuerdo al Diseño Curricular Nacional, le correspondería a su edad. Dentro de esta categoría se encuentran los alumnos con discapacidad, aunque no solo comprende a estos<sup>24</sup>.
116. Por otro lado, respecto a que el cobro diferenciado habría sido consentido por la señora Ronceros, es pertinente indicar que dicho consentimiento y/o sugerencia no se encuentra acreditado, siendo que el mismo hecho de que la señora Ronceros haya interpuesto una denuncia ante el Indecopi demuestra que no estaba conforme con el cobro adicional. En ese sentido, resulta irrelevante emitir mayor pronunciamiento sobre dicho alegado de la denunciada.
117. Adicionalmente, cabe precisar que, por principio de especialidad, solo corresponde que esta conducta sea subsumida en el artículo 38° del Código y no en el 1° literal d), en tanto esta norma especial tipifica la prohibición de la

<sup>23</sup>

**LEY Nº 28044, LEY GENERAL DE EDUCACIÓN. Artículo 19-A°.- Educación inclusiva**

La educación es inclusiva en todas sus etapas, formas, modalidades, niveles y ciclos. Las instituciones educativas adoptan medidas para asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad en la provisión de los servicios educativos; y, desarrollan planes educativos personalizados para los estudiantes con necesidades educativas especiales. El Estado garantiza la creación e implementación de los servicios de apoyo educativo para la atención en educación inclusiva, desarrollando acciones de sensibilización, capacitación y asesoramiento a la comunidad educativa en materia de atención a la diversidad, sin perjuicio del personal especializado para la atención educativa inclusiva. La educación inclusiva no genera costos adicionales a los alumnos con necesidades educativas especiales, en aplicación del derecho a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades educativas.

<sup>24</sup>

Ver "Guía para orientar la intervención de los servicios de apoyo y asesoramiento para la atención de las necesidades educativas especiales SAANEE": "<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/7-guia-para-orientar-la-intervencion-de-los-saanee.pdf>".



comisión de actos discriminatorios contra los consumidores.

118. Por las razones expuestas, corresponde confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Ronceros por infracción del artículo 38° del Código, referida a que en el año 2016 habría cobrado a la denunciante un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia, debido a que su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad tenía discapacidad intelectual leve e hipotonía. Ello, en tanto el hecho denunciado quedó acreditado.

#### Sobre la medida correctiva

119. El artículo 114° del Código<sup>25</sup> establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.
120. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente.
121. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG<sup>26</sup>, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.

<sup>25</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>26</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251. -Determinación de la responsabilidad**  
251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.  
251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



122. En el presente caso, la señora Ronceros solicitó en calidad de medida correctiva lo siguiente:
- (i) Que la señora Bardón cubra el 100% de los gastos que ocasione el postular a otra institución educativa, por los siguientes conceptos: evaluación (S/ 900,00), cuota de ingreso (S/ 10 500,00), matrícula 2017 (S/ 1 4 60,00) y pensión de marzo 2017 (no especificado);
  - (ii) se le haga entrega sin costo alguno de toda la documentación necesaria para realizar el cambio de Colegio; y,
  - (iii) las disculpas públicas.
- (i) Sobre la medida correctiva ordenada por la Comisión referida al extremo de actos de discriminación
123. Respecto a esta infracción, la Comisión ordenó a la señora Bardón, en calidad de medida correctiva, que devuelva a la denunciante el monto indebidamente cobrado durante el año lectivo 2016 (correspondiente a la diferencia entre lo cobrado a la denunciante y lo abonado por otros padres de familia) más los intereses legales generados desde el 21 de enero de 2016 hasta la fecha en que se haga efectiva la devolución.
124. Teniendo en cuenta que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto a esta medida correctiva ordenada por la Comisión por el acto de discriminación acreditado, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>27</sup>, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada en dicho punto.
- (ii) Sobre las medidas correctivas solicitadas por la señora Ronceros respecto a los demás extremos
125. Respecto a la primera medida correctiva solicitada y detallada en el numeral 121 de la presente resolución, cabe denegarla en tanto la misma no solo implica la devolución de montos que la consumidora no ha acreditado, sino que además resultaría desproporcionada, teniendo en consideración que existiría otra medida correctiva que podría dictar que resultaría más proporcional y razonable.
126. Respecto a la segunda medida correctiva solicitada, en tanto se ha declarado, en vía de integración, infundado dicho extremo de la denuncia, corresponde denegarla. Ello, sin perjuicio de que la consumidora, en amparo de sus

<sup>27</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

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



derechos, solicite formalmente dicha documentación. En caso se produjera la negativa, podría denunciarlo ante la Autoridad de Consumo.

127. Respecto a la tercera medida correctiva solicitada, corresponde otorgarla, en tanto se verificó que la señora Bardón cometió infracciones al Código.
128. Por otro lado, el 16 de setiembre de 2019, presentó otro escrito manifestando que su menor hija de iniciales L.V.C. de diez años de edad figuraba en el SIAGIE como repitente del tercer grado de primaria, conforme a las actas enviadas por la señora Bardón en el 2017. En ese sentido, solicitó que se ordene a la señora Bardón que realicen los trámites necesarios en el Ministerio de Educación, en la UGEL, y en el SIAGIE para cambiar la condición de repitente ya que todo se debió a causa de que el Colegio no estaba preparado para recibir a niños con necesidades de aprendizaje adecuadas a sus capacidades.
129. Al respecto, cabe precisar que, de acuerdo al numeral 3 del artículo 115° del Código, los consumidores solo pueden solicitar medidas correctivas hasta antes de la notificación al proveedor con la resolución de imputación de cargos y, modificar las ya solicitadas, hasta antes de la decisión de primera instancia. Por consiguiente, su solicitud no puede ser atendida por esta Sala.
130. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que lo solicitado por la señora Ronceros no se condice con ninguno de los efectos directos ocasionados por las conductas infractoras. Así, por ejemplo, si bien se verifica que la denunciada se negó injustificadamente a brindar el servicio de recuperación pedagógica a la denunciante; tal hecho no causó *per se* que la menor desaprobara el año, siendo que podía haber llevado el curso en otra institución ante la negativa de la denunciada. Por lo que tampoco sería factible ordenar dichas medidas correctivas.
131. Ahora bien, esta Sala se encuentra facultada para dictar medidas correctivas de oficio. Así, en tanto se ha verificado que la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad fue retirada de forma injustificada del Colegio, esta Sala considera que corresponderá ordenar la devolución de la cuota de ingreso (en caso la denunciante la hubiera pagado al ingresar al colegio).
132. Cabe señalar que la cuota de ingreso suele ser un cobro efectuado por los centros educativos, cuya finalidad es asegurar la vacante del alumno a lo largo de su vida escolar dentro de la institución educativa.
133. Si bien este cobro se encuentra permitido por la ley, esta Sala considera que, en aquellos casos en los que la prestación consistente en asegurar la vacante del alumno sea incumplida por causas imputables al proveedor (como en el



presente caso), corresponderá ordenar su devolución.

134. En atención a ello, corresponde ordenar a la señora Bardón, en calidad de medidas correctivas de oficio, que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: (a) devolver a favor de la denunciante la cuota de ingreso abonada por la señora Ronceros; y, (b) le brinde a la denunciante disculpas por escrito respecto a las conductas referidas al: (b.1) retiro injustificado de su menor hija; (b.2) por no haber cumplido con brindarle a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica para los cursos de comunicación integral y lógica matemática; y, (b.3) por no haberle brindado a la menor atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció.
135. Finalmente, se informa a la denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de vencido el plazo otorgado por la Sala; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a la denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la primera instancia, 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.

#### Sobre la graduación de la sanción

136. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad<sup>28</sup>, el cual señala que la autoridad administrativa debe cuidar que la sanción no resulte más ventajosa para el infractor que el incumplimiento de la norma.

<sup>28</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 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.



137. El artículo 112º del Código<sup>29</sup> establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar<sup>30</sup>.
- a) Sobre el acto de discriminación
138. En el presente caso, teniendo en cuenta que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto a la sanción impuesta (multa de 1 UIT) por el acto de discriminación acreditado, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º del TEO de la LPAG<sup>31</sup>, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada en dicho punto.
139. Sin perjuicio de ello, esta Sala considera pertinente señalar que el monto de dicha multa impuesta por la Comisión debió ser superior ya que el acto cometido (discriminación) reviste de especial gravedad frente a los consumidores.

<sup>29</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

<sup>30</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  - b. La probabilidad de detección de la infracción.
  - c. El daño resultante de la infracción.
  - d. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  - e. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  - f. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar.
- (...)

<sup>31</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º.- Motivación del acto administrativo.**

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



b) Sobre la falta de atención psicológica

140. Teniendo en cuenta que esta Sala, en vía de integración, ha determinado la responsabilidad de la denunciada respecto a este extremo, corresponde efectuar una nueva graduación de la sanción, en atención a los siguientes criterios de graduación:

- (a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a la denunciante quien tenía la legítima expectativa de recibir un servicio de atención psicológica para su menor hija, conforme a lo ofrecido al celebrar la relación de consumo, más esto no fue así;
- (b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscababa su imagen frente a los consumidores de dichos servicios, toda vez que estos esperan que los proveedores cumplan con lo ofrecido; y,
- (c) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

141. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, esta Sala considera que correspondería sancionar a la señora Bardón con una multa de 1 UIT por la conducta verificada en la presente instancia.

142. No obstante, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*<sup>32</sup> (reforma en peor), la cual establece que las segundas instancias administrativas o judiciales no podrán emitir un pronunciamiento empeorando la situación de los apelantes en relación con la resolución impugnada<sup>33</sup>, la Sala advierte que la sanción a imponer no puede ser incrementada respecto de la que es cuestionada; en consecuencia, corresponde sancionar a la señora Bardón con una sanción equivalente a la impuesta por la primera instancia como es una multa de 0,25 UIT por este extremo.

<sup>32</sup> Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:  
"25. La prohibición de la reforma peyorativa o *reformatio in peius*, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in peius* debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)"

<sup>33</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258º.- Resolución.**

(...)  
258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interpongan podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



c) Sobre el retiro injustificado

143. Teniendo en cuenta que esta Sala, en vía de integración, ha determinado la responsabilidad de la denunciada respecto a este extremo, corresponde efectuar una nueva graduación de la sanción, en atención a los siguientes criterios de graduación:

- (a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio patrimonial generado a la denunciante quien se vio obligada a tener que evaluar otras ofertas educativas para su menor hija, sin que se medie casusa justificada por la que la denunciada se negara a seguir prestando el servicio;
- (b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscababa su imagen frente a los consumidores de dichos servicios, toda vez que estos esperan que los proveedores cumplan con brindar un servicio idóneo; y,
- (c) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

144. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, esta Sala considera que correspondería sancionar a la señora Bardón con una multa de 2 UIT por la conducta verificada en la presente instancia.

145. No obstante, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*<sup>34</sup> (reforma en peor), la cual establece que las segundas instancias administrativas o judiciales no podrán emitir un pronunciamiento empeorando la situación de los apelantes en relación con la resolución impugnada<sup>35</sup>, la Sala advierte que la sanción a imponer no puede ser incrementada respecto de la que es cuestionada; en consecuencia, corresponde sancionar a la señora Bardón con

<sup>34</sup> Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:  
"25. La prohibición de la reforma peyorativa o *reformatio in peius*, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in peius* debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)"

<sup>35</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258º.- Resolución.**

(...)  
258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interpongan podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



una sanción equivalente a la impuesta por la primera instancia como es una multa de 0,50 UIT por este extremo.

(d) Sobre no haber cumplido con brindar clases de recuperación pedagógica

146. Teniendo en cuenta que esta Sala, en vía de integración, ha determinado la responsabilidad de la denunciada respecto a este extremo, corresponde efectuar una nueva graduación de la sanción, en atención a los siguientes criterios de graduación:

- (a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a la denunciante quien se vio obligada a tener que evaluar otras ofertas educativas para su menor hija (ya que se le negó), pese a que la denunciada sí brindó dicho servicio;
- (b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscababa su imagen frente a los consumidores de dichos servicios, toda vez que estos esperan que los proveedores cumplan con brindar un servicio idóneo; y,
- (c) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

147. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, esta Sala considera que corresponde sancionar a la señora Bardón con una multa de 1 UIT por la conducta verificada en la presente instancia. Cabe precisar que este es el mismo monto de multa impuesto en un primer momento de la Comisión.

Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi respecto al extremo referido al acto de discriminación

148. Teniendo en cuenta que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto a estos extremos sobre la conducta referida al acto de discriminación, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TULO de la LPAG<sup>36</sup>, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada en dicho punto.

<sup>36</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

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



Sobre el pago de los costos del procedimiento respecto a las otras conductas infractoras declaradas fundadas

149. 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 los costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante<sup>37</sup>.
150. El reembolso de los costos<sup>38</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.
151. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que la señora Bardón infringió el Código, corresponde ordenar a dicho proveedor la condena al pago de los costos del procedimiento respecto a las demás conductas declaradas fundadas.

Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi respecto a las otras conductas infractoras declaradas fundadas

152. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>39</sup>, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
153. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado fundada la denuncia

<sup>37</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>38</sup> **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL 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 Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

<sup>39</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 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.



interpuesta en contra de la señora Bardón por haber cometido infracciones al Código, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución Final 2624-2018/CC2 del 13 de noviembre de 2018 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que no habría comunicado a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión, obligándola a llevar clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a no corresponder, las mismas que no brindó su institución. Ello, en tanto la Comisión se pronunció de manera conjunta sobre las siguientes presuntas infracciones del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) La señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza no habría comunicado a la Unidad de Gestión Educativa Local 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión;
- (ii) la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza habría obligado a que la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad llevara clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los alumnos bajo la modalidad inclusiva no deberían llevar ello; y,
- (iii) la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza no habría cumplido con brindarle a la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva, la condena de costas y costos; y, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones; que se emitieron en virtud de dicho extremo.

**SEGUNDO:** En vía de integración, declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por las siguientes infracciones al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) No habría informado a la Unidad de Gestión Educativa Local 7 que contaba con una alumna en inclusión. Ello, en tanto se verificó que no existía obligación legal de hacerlo; y,
- (ii) habría obligado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad a que lleve



clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los niños bajo la modalidad inclusiva no deberían llevarlo. Ello, en tanto quedó acreditado que correspondía que llevara las referidas clases de recuperación.

**TERCERO:** En vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que no habría cumplido con brindarle a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica para los cursos de comunicación integral y lógica matemática. Ello, en tanto la denunciada se negó a brindar dicho servicio a la denunciante pese a que lo ofreció a otros estudiantes.

**CUARTO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 12 de abril de 2017 y de la Resolución Final 2624-2018/CC2, en el extremo que imputó y se pronunció, por la conducta referida a que la denunciada habría permitido que los compañeros de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad le realizaran actos de *bullying*. Ello, en tanto dicha imputación no se condice con lo expresamente denunciado por la señora Ronceros, por lo que se vulneró el principio de congruencia.

En consecuencia, se ordena a la Secretaría Técnica de la Comisión que realice una nueva imputación de cargos, considerando que la señora Ronceros denunció que la señora Bardón no habría adoptado medidas frente a las varias comunicaciones en las que informó sobre los actos de *bullying* que habría sufrido la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad.

**QUINTO:** Confirmar, modificando sus fundamentos, la Resolución Final 2624-2018/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que en el año 2016 habría cobrado a la denunciante un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia, debido a que su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad tenía discapacidad intelectual leve e hipotonía. Ello, en tanto el hecho denunciado quedó acreditado.

**SEXTO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 12 de abril de 2017 y de la Resolución Final 2624-2018/CC2, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, por las conductas consistentes en que la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza:



- (i) No le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció;
- (ii) habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante; y,
- (iii) no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo.

como si fueran unas presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en tanto las mismas en realidad calificaban como presuntas infracciones del artículo 73° del referido cuerpo normativo. En consecuencia, dejar sin efecto las sanciones impuestas, las medidas correctivas, la condena de costas y costos; y, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones, que se emitieron en virtud de dichos extremos.

**SÉTIMO:** En vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por las siguientes infracciones al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) No le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció. Ello, en tanto se acreditó que la proveedora lo había ofrecido, siendo que pese a ello no lo brindó; y,
- (ii) habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante. Ello, en tanto se acreditó que, mediante carta del 25 de agosto de 2016, la denunciada incurrió en dicha conducta infractora.

**OCTAVO:** En vía de integración, declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo. Ello, en tanto la denunciante no acreditó haber realizado la solicitud de dichos documentos en un momento previo a la interposición de la denuncia.

**NOVENO:** Confirmar la Resolución Final 2624-2018/CC2, en el extremo que ordenó a la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el monto indebidamente cobrado durante el año lectivo 2016 (correspondiente a la diferencia entre lo cobrado a la denunciante y lo abonado por otros padres de familia) más los



intereses legales generados desde el 21 de enero de 2016 hasta la fecha en que se haga efectiva la devolución.

**DÉCIMO:** Ordenar a la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con (a) devolver a favor de la denunciante la cuota de ingreso abonada por la señora Ronceros; y, (b) le brinde a la denunciante disculpas por escrito respecto a las conductas referidas al: (b.1) retiro injustificado de su menor hija; (b.2) por no haber cumplido con brindarle a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica para los cursos de comunicación integral y lógica matemática; y, (b.3) por no haberle brindado a la menor atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció.

**UNDÉCIMO:** Informar a la denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y confirmadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de vencido el plazo otorgado para el cumplimiento; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la primera instancia, 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.

**DUOCÉDIMO:** Confirmar la Resolución Final 2624-2018/CC2 del 13 de noviembre de 2018 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que sancionó a la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza con una multa ascendente a 1 UIT por haber efectuado un acto de discriminación.

**DÉCIMO TERCERO:** Sancionar a la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza, con las siguientes multas:

- i) 0,25 UIT por no haber brindado atención psicológica;
- ii) 0,50 UIT por el retiro injustificado; y,
- iii) 1 UIT por no haber brindado servicio de recuperación pedagógica.

**DÉCIMO CUARTO:** Requerir a la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza el pago espontáneo de la multa confirmada y las multas impuestas 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 Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>40</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**DÉCIMO QUINTO:** Confirmar la Resolución Final 2624-2018/CC2, en el extremo que condenó a la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones; respecto al extremo referido al acto de discriminación.

**DÉCIMO SEXTO:** Condenar a la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza al pago de los costos del procedimiento y disponer la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones; respecto a los extremos de la presente resolución que declararon fundada la denuncia interpuesta en su contra.

**Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**  
Vicepresidente

**El voto singular del señor vocal Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas es el siguiente:**

1. Con relación al extremo en el que la señora Ronceros se adhirió al recurso de apelación formulado por la denunciada en contra de la resolución venida en grado, el vocal que suscribe el presente voto, mediante Resolución 2865-2019/SPC-INDECOPI dejó constancia de que no se encontraba de acuerdo respecto a los fundamentos que sustentaron conceder la adhesión formulada por la denunciante; sin embargo, atendiendo a que la Sala tuvo por adherido

<sup>40</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 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:

(...)

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



a la consumidora, corresponde emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

2. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto manifiesta estar de acuerdo con los fundamentos expuestos en la presente resolución sobre los extremos cuestionados por la señora Ronceros.

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**

LPDERECHO.PE