



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133810533 soft
Motivo: Soy el autor de documento
Fecha: 08.02.2021 19:22:25 -05:00



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA NORTE

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : PRISCILLA BETTY GÓMEZ CABRERA

DENUNCIADA : CEGNE REGINA PACIS E.I.R.L.

MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
SERVICIOS EDUCATIVOS

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SECUNDARIA FORMACION GRAL.

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra CEGNE Regina Pacis E.I.R.L., por infracción del artículo 73° del Código. Ello, al haber quedado acreditado que la docente a cargo del salón de clases de la menor hija de la denunciante (de 6 años de edad) no le permitió acudir a los servicios higiénicos, oportunamente, lo que conllevó a que la niña ensuciara su ropa interior con restos fecales al no poder contener su necesidad fisiológica.*

De otro lado, se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 del 21 de febrero de 2019 y de la Resolución 1047-2019/ILN-CPC del 20 de diciembre de 2019, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que el personal del servicio de guardería no habría adoptado las medidas ex post idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases, como una presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que dicha conducta constituía una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo legal.

Asimismo, en vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta contra CEGNE Regina Pacis E.I.R.L., por infracción del artículo 73° del Código, en la medida que personal del servicio de guardería no adoptó las medidas ex post idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases.

SANCIONES:

2 UIT - *Por no permitir a la menor hija de la denunciante acudir a los servicios higiénicos, oportunamente.*

2 UIT – *Por la falta de adopción de las medidas ex post ante el hecho de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases.*

Lima, 4 de febrero de 2021

M-SPC-13/1B

1/31



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

ANTECEDENTES

1. El 8 de noviembre de 2018, la señora Priscilla Betty Gómez Cabrera (en adelante, la señora Gómez) denunció a CEGNE Regina Pacis E.I.R.L.¹ (en adelante, el Colegio) ante la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) Al momento de matricular a su menor hija, identificada bajo iniciales TACG (de 6 años de edad) en el primer grado de primaria, sección "A" de la institución educativa denunciada, para el periodo escolar 2018, habló con la señora Deysi Trinidad -en su condición de secretaria, encargada de los trámites de matrícula en el Colegio- precisándole cuáles eran los cuidados que debían tener con su hija, durante su estancia en el centro educativo, siendo que en dicha oportunidad la referida señora le confirmó que hablaría con las personas a cargo de la niña;
 - (ii) en el mes de abril y mayo de 2018, recogió a su hija de la guardería a las 6:00 pm, advirtiéndole que la menor contaba con residuos fecales secos en su ropa interior, situación que al ser consultada a la menor esta señaló que tal hecho se originó debido a que la profesora Mariyenni Alexandra Arcia Mujica (del aula de primer grado de primaria) no le permitió acudir a los servicios higiénicos cuando ella lo solicitó, no pudiendo aguantar tal necesidad fisiológica en dicho momento;
 - (iii) precisó que inclusive en la guardería tampoco se le efectuó el cambio de ropa correspondiente a la menor, pese a que pagaba por dicho servicio y siempre llevaba una muda de ropa para la niña;
 - (iv) en el mes de setiembre de 2018, su menor hija fue sometida a exámenes médicos mediante los cuales se le diagnosticó infección urinaria grave (debido a la bacteria denominada "*Echerichia Coli*"), enfermedad obtenida a consecuencia de la aparición de heces en sus genitales;
 - (v) después de lo ocurrido, conversó con la directora y subdirectora del Colegio, a quienes les solicitó apoyo con los gastos médicos efectuados debido a la enfermedad sobrevenida a su menor hija, ello en tanto no estaban dentro de su presupuesto; sin embargo, el referido personal de la institución educativa se negó a asumir costo alguno, tras indicar que no eran responsables al respecto;
 - (vi) el 16 de octubre de 2018, por medio de un formulario de la institución educativa, solicitó copia del grado de instrucción de las docentes y personal responsable de los hechos suscitados en el mes de mayo con

¹ RUC: 20343862009. Domicilio Fiscal: Av. Primero De Mayo Nro. 492 Reynoso Prov. Const. Del Callao - Prov. Const. Del Callao - Carmen De La Legua Reynoso.



- su menor hija (profesoras del aula de primer grado "A" y auxiliar de guardería, así como la secretaria encargada de los trámites de matrícula), siendo informada que se le respondería su pedido a los seis (6) días de su presentación;
- (vii) al sétimo día de presentado el referido formulario, se apersonó a la institución educativa solicitando conversar con el coordinador del Colegio, el señor Hugo Quiñonez; sin embargo dicho personal envió a alguien más para indicarle que retornara en horas más tarde (1:00 pm), siendo que al apersonarse nuevamente a la hora indicada se le hizo esperar más de media hora para ser atendida finalmente, por la subdirectora del Colegio, quien le brindó una atención inadecuada, ante lo cual solicitó el libro de reclamaciones, el mismo que le fue negado. Posteriormente a ello, logró conversar con el coordinador de la institución educativa, quien le indicó que no podía entregarle los documentos solicitados y que debía requerirlos directamente a las personas involucradas, entregándole en dicha oportunidad el referido libro de reclamaciones;
 - (viii) mediante carta notarial remitida al Colegio detalló los hechos acontecidos y detallados previamente, adjuntando los documentos sustentatorios y la grabación de la conversación sostenida con el coordinador;
 - (ix) al efectuar una consulta con un segundo médico tratante de la enfermedad de su menor hija, fue informada que la infección urinaria ya había sido contraída por la menor con anterioridad, no obstante, en el mes de setiembre fue que recién se activó, debido a una disminución de sus defensas;
 - (x) también presentó una queja ante el Ministerio de Educación por lo sucedido y por el hecho de que su menor hija jamás había llevado educación física con un profesor de dicha especialidad en la institución educativa denunciada; y,
 - (xi) en calidad de medida correctiva, solicitó que se ordene al Colegio el reembolso de los gastos médicos incurridos por la infección urinaria contraída por su menor hija.
2. El 15 de marzo de 2019, el Colegio presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) Mediante la Carta Notarial 125178 del 25 de octubre de 2018, su representada brindó respuesta a las cartas notariales presentadas por la señora Gómez, el 10 y 24 de octubre de 2018;
 - (ii) al momento en que se llevó a cabo la matrícula de la menor hija de la denunciante, la denunciante no acreditó el estado de salud que presentaba la menor a ese momento, mediante certificado médico alguno;



- (iii) la anotación efectuada en la agenda de la menor hija de la denunciante en el mes de mayo de 2018 no podía ser considerada como un medio probatorio para atribuirle responsabilidad a su representada por hechos que pudieron suscitarse en el futuro, como la infección urinaria contraída por la menor hija de la denunciante;
- (iv) en el mes de julio de 2018, la denunciante informó al personal de su representada, que no continuaría con el servicio de guardería, y después de ello todo continuó de manera normal; no obstante, el 25 de setiembre de 2018, la señora Gómez solicitó el libro de reclamaciones a fin de formular un reclamo, mediante el cual cuestionó la responsabilidad del Colegio en la falta de cuidado por parte de las docentes del aula de primer grado y guardería para con su menor hija; así como la falta de comunicación brindada por el personal administrativo ubicado en recepción, lo que conllevó a que su menor hija fuera recogida con rastros de heces fecales en su ropa interior, hasta en (2) dos oportunidades ocurridas en los meses de abril y mayo;
- (v) los servicios que prestaba su representada en favor del educando se relacionaba exclusivamente con la parte pedagógica, siendo que, en esa línea, se brindó un servicio educativo satisfactorio a la menor hija de la denunciante, lo cual no ha sido materia de observación por parte de la señora Gómez;
- (vi) estaba demostrado científicamente que las infecciones se producían porque las bacterias que normalmente se encontraban en la piel alrededor del ano o de la vagina, llegaban a la vejiga o a los riñones;
- (vii) entre los diversos motivos existentes para que se originaran las infecciones urinarias, se tenían los siguientes: a) reflujo vesicoureteral: una afección por la que la orina fluía de nuevo hacia los uréteres y riñones, lo cual se presentaba al nacer; b) enfermedades del sistema nervioso o del cerebro: que dificultaban poder vaciar la vejiga, teniéndose como algunos ejemplos la lesión a la medula espinal o la hidrocefalia; c) baños de burbujas, es decir, con espuma y líquidos que podían producir infección; d) vestir prendas muy apretadas, sobre todo para el caso de las niñas; e) no orinar con frecuencia durante el día; y, f) limpiarse de atrás hacia adelante después de ocuparse en los servicios higiénicos, sobre todo en el caso de las niñas; y,
- (viii) el aseo personal de los educandos menores de diez (10) años, era de exclusiva responsabilidad de los padres de familia, encontrándose impedido el personal de su representada a tener algún contacto físico con los estudiantes, ya que de darse el caso, se podría configurar el delito de tocamientos indebidos, por lo cual su institución era respetuosa de la ley y de los derechos de los alumnos, entre ellos, su derecho a la intimidad y no podía atribuírsele responsabilidad alguna por los hechos denunciados por la señora Gómez.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

3. Mediante Resolución 1047-2019/ILN-CPC del 20 de diciembre de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 del 21 de febrero de 2019, en el extremo en que se imputó como presunta conducta infractora al Colegio, la falta de atención del Reclamo 008 del 29 de octubre de 2019; en tanto dicha imputación no constituía un hecho denunciado por la señora Gómez;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, en la medida que el personal de la institución educativa no le permitió a la menor hija de la denunciante, acudir a los servicios higiénicos, oportunamente; sancionándolo con 2 UIT;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 19° del Código, en la medida que personal del servicio de guardería no habría adoptado las medidas idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases; sancionándolo con 2 UIT;
 - (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que no se acreditó un trato carente de idoneidad brindado a la denunciante, en la medida que el costo del tratamiento médico de la menor hija de la señora Gómez, no correspondía ser asumido por el proveedor denunciado;
 - (v) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el Colegio, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que carecía de interés para obrar, en el extremo referido a la falta de atención de su solicitud de gestión planteada el 16 de octubre de 2018;
 - (vi) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 150° del Código, al considerar que no quedó acreditada la demora en la entrega del Libro de Reclamaciones;
 - (vii) denegó la medida correctiva solicitada por la señora Gómez referida al reembolso de los gastos médicos incurridos, en la medida que no se encontraba directamente vinculada con las conductas infractoras detectadas;
 - (viii) ordenó al Colegio, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, devuelva a la señora Gómez el monto correspondiente al pago de las pensiones de enseñanza y por servicio de guardería, canceladas durante los meses de abril y mayo de 2018;
 - (ix) condenó al Colegio a que cumpliera con el pago de costas y costos incurridos por la señora Gómez;
 - (x) dispuso la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y,
 - (xi) ordenó a la Secretaría Técnica de la Comisión que evalúe el inicio de una investigación de oficio respecto de la falta de entrega de la



documentación que acreditase el grado de instrucción del personal docente del Colegio, en la medida que consideró que existían indicios de vulneración de intereses de terceros.

4. El 27 de enero de 2020, el Colegio apeló la Resolución 1047-2019/ILN-CPC, bajo los siguientes fundamentos:
- (i) De acuerdo a lo verificado en la resolución recurrida, la Comisión le estaría imputando a su representada la infracción contenida en el artículo 73° del Código pese a que dicha infracción no fue invocada por la señora Gómez en su escrito de denuncia, lo que implicaba que el órgano resolutorio de primera instancia resuelva hechos no planteados por la consumidora;
 - (ii) la Comisión no tuvo en cuenta su escrito de descargos presentado el 15 de marzo de 2019;
 - (iii) de la lectura efectuada a la agenda de la menor hija de la denunciante, en la que se precisó textualmente *“Mamita se hará más atención respecto de lo ocurrido”*, no se podía colegir que su personal estuviera aceptando las imputaciones de la denunciante;
 - (iv) de lo expuesto en el informe de la profesora Mariyenny Alexandra Arcia Mujica del primer grado de primaria, sección “A”, emitido el 1 de octubre de 2018, se desprende que las funciones desplegadas por dicha docente estaban orientadas netamente al servicio pedagógico brindado en atención al interés superior del menor;
 - (v) había una contradicción entre lo alegado por la denunciante y lo consignado en la resolución recurrida, toda vez que la señora Gómez había cuestionado la falta de adopción de medidas necesarias como el cambio de ropa y limpieza del cuerpo de su menor hija, después de que la niña se orinara en el aula de clases, sin embargo, en la referida resolución apelada se hacía alusión a otras necesidades fisiológicas;
 - (vi) el hecho ocurrido a la menor no guardaba relación con la idoneidad del servicio educativo brindado;
 - (vii) de lo verificado en el informe emitido el 27 de setiembre de 2019, por la auxiliar de guardería, la señora Patricia Cavero Asto, no se apreciaba que dicha trabajadora haya afirmado que había conversado con la menor, el día en que ocurrieron los hechos materia de denuncia, sino por el contrario, dicha docente desconocía lo sucedido a la niña, conforme se podía apreciar en otro extracto del informe, donde señalaba textualmente que *“no se imaginó lo sucedido”*;
 - (viii) tampoco era cierto que dicho personal hubiera referido en su informe que era la persona encargada de cambiar de ropa a los menores bajo su cargo, dado que ello constituiría la posibilidad de que tenga contacto con las partes íntimas de la menor y por ende configurar un delito, siendo que a la edad de la menor ya se encontraba en capacidad de efectuar su aseo



personal y su propio cambio de ropa, debiendo los padres únicamente, facilitar una muda de ropa como medida para cualquier contingencia; y, (ix) la resolución recurrida adolecía de vicios de nulidad, por cuanto vulneraba el debido procedimiento por la falta de motivación y el derecho de defensa.

5. Cabe precisar que, en tanto la señora Gómez no apeló la Resolución 1047-2019/ILN-CPC, en cuanto a los extremos de la denuncia referidos a: (i) la supuesta falta de atención del Reclamo 008 del 29 de octubre de 2018; (ii) al presunto trato carente de idoneidad a la denunciante por no asumir los costos médicos incurridos a consecuencia de la enfermedad de la menor; (iii) por la presunta demora en la entrega del libro de reclamaciones; y, (iv) la supuesta falta de atención de su solicitud de gestión planteada el 16 de octubre de 2018, los cuales fueron declarados nulos, infundados e improcedentes, respectivamente, éstos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Cuestiones Previas:

- (i) Sujeto sobre el cual debe recaer la responsabilidad administrativa por infracciones de normas de protección al consumidor en el marco de servicios educativos de nivel básico
6. El artículo 61° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG) establece que, para los efectos del cumplimiento de las disposiciones del Derecho Administrativo, se entiende por sujetos del procedimiento a la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo.
7. De lo estipulado en el artículo 61° anteriormente citado se aprecia que, para que un denunciado califique como “administrado” y, por ende, “sujeto del procedimiento”, debe tratarse de una persona natural o jurídica (pudiendo ser de derecho privado o derecho público). Ello, dado que por su condición de “sujetos de derecho” -al tratarse de entes a los cuales el ordenamiento jurídico atribuye derechos y deberes- se considera que cuentan con la capacidad de asumir la responsabilidad que se les imputa.
8. Lo anterior, se condice con la obligación de la autoridad administrativa de

² **FERNÁNDEZ SESSAREGO, Carlos.** *Derecho de las Personas. Exposición de Motivos al Libro Primero del Código Civil Peruano.* Sétima Edición, Lima: Grijley, 1998. p.30.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

asegurarse que, el destinatario de la sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción, en observancia del Principio de Causalidad que establece que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de la infracción sancionable³.

9. Así, la personería jurídica se adquiere únicamente con la inscripción efectuada ante la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Sunarp, en el respectivo Registro de Personas Jurídicas y se mantiene hasta que se inscribe su extinción⁴.
10. En la línea de lo desarrollado anteriormente por este Colegiado mediante Resolución 2366-2020/SPC-INDECOPI del 10 de diciembre de 2020⁵, se consolidó la postura que, en el marco de los servicios educativos de educación básica, la responsabilidad administrativa por las infracciones en materia de protección al consumidor deberá ser asumida de la siguiente manera:
 - (i) En primer lugar, por la institución educativa privada constituida como persona jurídica; o,
 - (ii) en caso esta última no esté constituida de tal manera, por el promotor o propietario, según la resolución directoral de autorización o de traslado.
11. En tal sentido, en caso exista una institución educativa privada constituida como persona jurídica que, a su vez, cuente con un promotor o propietario, éste último deberá ser excluido.

³ **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:

8. Causalidad. - La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

⁴ **CÓDIGO CIVIL.**

Normas que rigen la persona jurídica

Artículo 76°.- La existencia, capacidad, régimen, derechos, obligaciones y fines de la persona jurídica, se determinan por las disposiciones del presente Código o de las leyes respectivas.

La persona jurídica de derecho público interno se rige por la ley de su creación.

Inicio de la persona jurídica

Artículo 77°.- La existencia de la persona jurídica de derecho privado comienza el día de su inscripción en el registro respectivo, salvo disposición distinta de la ley.

La eficacia de los actos celebrados en nombre de la persona jurídica antes de su inscripción queda subordinada a este requisito y a su ratificación dentro de los tres meses siguientes de haber sido inscrita.

Si la persona jurídica no se constituye o no se ratifican los actos realizados en nombre de ella, quienes los hubieran celebrado son ilimitada y solidariamente responsables frente a terceros.

Diferencia entre persona jurídica y sus miembros

Artículo 78°.- La persona jurídica tiene existencia distinta de sus miembros y ninguno de éstos ni todos ellos tienen derecho al patrimonio de ella ni están obligados a satisfacer sus deudas.

⁵ Corresponde precisar que este pronunciamiento no constituyó un cambio de criterio por parte de la Sala, pues esta posición ya había sido aplicada anteriormente, por ejemplo, en la Resolución 0656-2016/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2016, 1252-2016/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2016, 3626-2019/SPC-INDECOPI del 18 de diciembre de 2019, entre otras.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

12. Cabe precisar que, lo antes mencionado es una regla de responsabilidad administrativa en materia de normas de protección al consumidor, por lo que se dispone sin perjuicio de los criterios resolutivos que pudiera asumir la Autoridad Sectorial (Ministerio de Educación).
 13. Sin perjuicio de ello, es preciso señalar que, **cuando la institución educativa denunciada no pueda constituirse** como sujeto del procedimiento administrativo, por ejemplo, al no contar con personería jurídica propia, la responsabilidad respecto de **las conductas infractoras en las que incurra será atribuible a su promotor**⁶ (según resolución directoral).
 14. Ahora bien, de la revisión del expediente, se verifica que el Colegio ha sido constituido como una persona jurídica, tal como aparece en la Partida Registral 03003766; lo cual se encuentra corroborado con la revisión efectuada en el sistema de Consulta PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado).
 15. De este modo, queda claro que el Colegio es quien debe actuar como denunciado en este procedimiento, no existiendo impedimento alguno para efectuar el análisis sobre el fondo de la controversia.
- (ii) Sobre el tipo infractor utilizado en la imputación de cargos del procedimiento
16. En vía de apelación, el Colegio cuestionó que la resolución recurrida adolezca de vicios de nulidad, al considerar que vulneraba el principio del debido procedimiento por la falta de motivación y su derecho de defensa, toda vez que la Comisión desplegó su análisis en el marco de la infracción comprendida en el artículo 73° del Código, pese a que dicha infracción no fue invocada por la señora Gómez en su escrito de denuncia, lo cual implicaba que el órgano

⁶ **DECRETO SUPREMO 009-2006-ED, REGLAMENTO DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA Y EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA. Artículo 19°.-** De conformidad a lo establecido en la Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus Reglamentos en lo que corresponda y los lineamientos educativos técnicos-pedagógicos del Sector, la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, y el Decreto Legislativo N° 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, el propietario o promotor de la Institución Educativa, es responsable de su administración y funcionamiento integral, que incluye determinar a título meramente enunciativo lo siguiente:

1. La línea axiológica e institucional, dentro del respeto a los principios y valores establecidos en la Constitución Política del Perú, así como los principios y fines de la educación establecidos en la Ley N° 28044, Ley General de Educación, considerando la educación como el proceso de enseñanza aprendizaje que contribuye a la formación integral de la persona, al desarrollo de sus potencialidades, a la creación de la cultura y al desarrollo de la familia y la comunidad.
2. La gestión pedagógica, institucional, administrativa y económico financiera, estableciendo sus regímenes económico, de selección, de ingresos, disciplinario, sistema de pensiones y de becas
3. La duración del período escolar, la propuesta pedagógica, sistema de evaluación y control de los estudiantes, en coordinación con el Director.
4. La administración de los recursos humanos, régimen del personal directivo, jerárquico, docente, administrativo y de servicios.
5. Las relaciones con los padres de familia y los ex -alumno
6. La fusión, transformación, escisión, establecimiento de filiales, sucursales, sedes o anexos, disolución y liquidación de acuerdo a Ley.
7. La existencia de los instrumentos de gestión, monitoreo y evaluación que deben ser aplicados en el proceso educativo.
8. La implementación, mejoramiento y ampliación de la infraestructura y equipamiento educativo,



resolutivo de primera instancia resuelva hechos no planteados por la consumidora.

17. Al respecto, cabe precisar que, si bien la primera instancia imputó la conducta referida a la negativa brindada a la menor hija de la denunciante ante su pedido de acudir a los servicios higiénicos, como una presunta infracción del artículo 19° del Código, la Comisión consideró que, dada la naturaleza del hecho denunciado, este debía ser analizado por un tipo infractor específico, como lo era el contenido en el artículo 73° del Código (referido a la idoneidad en servicios educativos), con lo cual esta Sala concuerda.
 18. Cabe precisar que la variación del tipo infractor en la resolución recurrida, en modo alguno implicaba una vulneración al derecho de defensa de la institución educativa, por cuanto la imputación efectuada por la Comisión recogía la conducta denunciada por la señora Gómez, independientemente del tipo infractor utilizado originalmente.
 19. En esa línea, cabe mencionar que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 86° del TUO de la LPAG⁷, referido a los deberes de las autoridades en los procedimientos, se tiene que dichas autoridades podrán encauzar de oficio el procedimiento, cuando adviertan cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponde a ellos, tal como se había dado en el presente caso, por lo que corresponde desestimar dicho alegato.
- (iii) Sobre la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 1047-2019/ILN-CPC
20. El artículo 10° del TUO de la LPAG⁸, establece como causales de nulidad del

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 86°.** - Deberes de las autoridades en los procedimientos. Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:
(...)
3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
(...)

⁸ **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.



acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto, esto es, la observancia del Principio del Debido Procedimiento.

21. Dentro del mencionado principio, la formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento, asimismo, permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos.
22. En esa misma línea, el artículo 254° numeral 3 de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia⁹. Por su parte, el artículo 156° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia¹⁰.
23. De la revisión de las Resoluciones 1 y de la Resolución 1047-2019/ILN-CPC, se aprecia que la primera instancia calificó y valoró la conducta consistente en que el personal del Colegio no habría adoptado las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases, como una presunta infracción del artículo 19° del Código.
24. 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 materia¹¹.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador.** 254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:
(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 156°.- Impulso del procedimiento.** La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.-** Idoneidad en productos y



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

25. 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.
26. En ese orden de ideas, esta Sala considera que el presente caso debió imputarse y resolverse al amparo del artículo 73° del Código, por tratarse de un presunto defecto en el servicio brindado por el Colegio¹².
27. En consecuencia, dado que la Comisión se pronunció sobre el hecho consistente en que el personal del Colegio no había adoptado las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases, empleando como tipo infractor el artículo 19° del Código, pese a que este caso debió resolverse como presunta infracción del artículo 73° del referido cuerpo normativo, corresponde declarar la nulidad de la resolución de imputación de cargos y de la resolución recurrida en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta mencionada, bajo los términos anteriormente citados.
28. Sin perjuicio de lo anterior, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG¹³ y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma¹⁴, teniendo en cuenta que el Colegio ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a la conducta imputada en su contra, y en tanto obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre la conducta mencionada, en vía de integración, considerándola como una presunta

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.

¹² Ver Resoluciones 2746-2018/SPC-INDECOPI del 12 de octubre de 2018 y 3584-2018/SPC-INDECOPI del 19 de diciembre de 2018.

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

¹⁴ **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.**

(...)

1.10. 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 privilegia 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.



infracción del artículo 73° del Código.

Sobre el deber de idoneidad en el servicio educativo

29. El artículo 73° del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia¹⁵.
30. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
31. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado¹⁶.
- (i) Sobre la negativa del docente ante el pedido de la menor en el aula de clases de ir a los servicios higiénicos
32. En su denuncia, la señora Gómez cuestionó que personal del Colegio no le haya permitido a su menor hija acudir a los servicios higiénicos cuando dicha niña lo solicitó, lo que conllevó a que la menor ensuciara su ropa interior con restos de heces fecales ante no poder contener su necesidad fisiológica en el salón de clases.

¹⁵ **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.

¹⁶ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

33. En sus descargos, el Colegio alegó que los servicios que prestaba su representada en favor del educando se relacionaba exclusivamente con la parte pedagógica, siendo que, en esa línea, se brindó un servicio educativo satisfactorio a la menor hija de la denunciante, lo cual no había sido materia de observación por parte de la denunciante.
34. Asimismo, la institución educativa precisó que el aseo personal de los educandos menores de diez (10) años, era de exclusiva responsabilidad de los padres de familia de los menores, encontrándose impedido el personal de su representada a tener algún contacto físico con los estudiantes, ya que de darse el caso, se podría configurar el delito de tocamientos indebidos, por lo cual su institución era respetuosa de la ley y de los derechos de los alumnos, entre ellos, su derecho a la intimidad y no podía atribuírsele responsabilidad alguna por los hechos denunciados por la señora Gómez.
35. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por infracción del artículo 73° del Código, en la medida que el personal de la institución educativa no le permitió a su menor hija acudir a los servicios higiénicos, oportunamente.
36. Al respecto, de lo verificado en el expediente se desprenden los siguientes medios probatorios:
- (i) Extracto de la agenda escolar de la menor hija de la denunciante, correspondiente a la semana del 7 al 11 de mayo de 2018¹⁷;
 - (ii) boletas de venta emitidas por el Colegio en virtud del pago efectuado por la denunciante, por los conceptos de pensión de enseñanza y servicio de guardería, durante el periodo comprendido entre los meses de abril a junio de 2018¹⁸;
 - (iii) el Informe del 1 de octubre de 2018, presentado por la profesora Mariyenny Alexandra Arcia Mujica, a cargo del primer grado de primaria, sección "A"¹⁹, a fin de brindar sus descargos con relación al incidente ocurrido a la menor hija de la denunciante el 9 de mayo de 2018;
 - (iv) el Informe 01-2018 del 4 de octubre de 2018, de la secretaria Deysi Trinidad Tanta²⁰, a fin de brindar sus descargos con relación al caso de la menor hija de la denunciante; y,
 - (v) el Informe 016-218-D IEP-RP/PGC-PPFF-1°AP-CALLAO del 12 de octubre de 2018, emitido por la directora del Colegio, la señora Elena

¹⁷ En las fojas 12 y 14 del expediente.

¹⁸ En la foja 19 del expediente.

¹⁹ En la foja 99 del expediente.

²⁰ En la foja 89 del expediente.



Luna Mancilla y dirigido a la denunciante²¹, a fin de emitir respuesta a la carta notarial presentada por la denunciante, con relación al incidente ocurrido a su menor hija, el 9 de mayo de 2018.

37. Del análisis conjunto de los medios probatorios detallados previamente, ha quedado acreditado que la menor hija de la denunciante era alumna del primer grado de primaria, sección "A", de la institución educativa denunciada, quien además hacía uso del servicio de guardería en el horario posterior a la salida de clases.
38. Asimismo, se desprende que el 9 de mayo de 2018 (fecha en que le ocurrió el incidente a la menor hija de la denunciante), la señora Gómez efectuó una anotación en la agenda escolar de su menor hija, dirigida a la profesora a cargo de la menor, mediante la cual relató la eventualidad suscitada a su menor hija, en atención al siguiente detalle:
- "El día de ayer a mi hija le encontré su calzón con heces (son 2 veces con esta). Por favor voy a pedir a usted del salón y a la guardería más cuidado, mi pequeña dice que en el salón no le dejaron ir a los servicios higiénicos, por ello se dejó ganar. El día que matriculé a mi hija fui clara para que tengan los cuidados (...)"*
39. Al respecto, de la valoración del referido medio probatorio se desprende que dicho mensaje fue respondido por la profesora en las observaciones de la misma agenda, bajo la siguiente anotación: *"Mamita, se hará más atención respecto a lo ocurrido"*.
40. Sobre el particular, esta Sala considera que, mediante la anotación suscrita por la docente a cargo de la menor en su salón de clases, dicha profesora confirmó la ocurrencia de los hechos detallados por la denunciante, precisando que tendrían mayor cuidado al respecto.
41. Si bien, ante esta instancia, el Colegio indicó que de la lectura efectuada a dicho medio probatorio, no se podía colegir que su personal estuviera aceptando las imputaciones de la denunciante; lo cierto es que, el referido cuestionamiento no se ajusta a la realidad, en la medida que, de acuerdo al análisis efectuado del extracto de la agenda escolar de la menor, se desprendía la conformidad de la docente encargada con el suceso relatado por la denunciante, así como el reconocimiento de su error, al señalar que se tendría más cuidado en adelante, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.

²¹ En la foja 121 y 122 del expediente.
M-SPC-13/1B



42. Adicionalmente, de lo verificado en los informes emitidos por el personal de la institución educativa, en cuanto al hecho suscitado a la menor hija de la denunciante, producto de la negativa brindada ante su pedido de ir a los servicios higiénicos, se desprenden las siguientes citas textuales:

Informe del 1 de octubre de 2018, presentado por la profesora Mariyenny Alexandra Arcia Mujica, a cargo del primer grado de primaria, sección "A";

*"El presente informe se realiza por el hecho que ocurrió con la alumna TACG el día 9 de mayo del 2018. Lamentablemente **la alumna se ensució su ropa íntima cuando pidió ir al baño, el hecho ocurrió por la razón de que se habían establecido horarios de ir al baño, para así educar a los niños a tener horas pertinentes al utilizar el sanitario. Ante este lamentable y penoso caso ocurrido se le escribió en la agenda a su mamá diciendo que ya no volvería a pasar este inconveniente** y desde ese día a la alumna se le ha colocado más atención en el momento de querer ir al sanitario, en ningún momento no se le ha restringido el uso del sanitario, y se le ha atendido a sus necesidades en el momento oportuno."*

Informe 01-2018 del 4 de octubre de 2018, de la secretaria Deysi Trinidad Tanta

*"(...)
Al momento de la matrícula la mamá de la alumna en mención manifestó que la había retirado a su hija del otro colegio porque había tenido infección urinaria, me pidió que le mostrara los baños, lo hice, pero no me presentó ningún documento sobre la infección de su hija. (...)"*

Informe 016-218-D IEP-RP/PGC-PPFF-1°AP-CALLAO del 12 de octubre de 2018 emitido por la directora del Colegio, la señora Elena Luna Mancilla y dirigido a la denunciante

*"(...)
2.- **La profesora y auxiliar cuando ocurrió el hecho (9 de mayo 2018) de que su hija presentó residuos de heces en su trusa, ellas le brindaron las satisfacciones del caso** y hasta la fecha no ha vuelto a suceder una situación similar.
(...)"
(Sic) (Subrayado agregado)*

43. De lo previamente expuesto, se aprecia que los extractos de los informes precitados refuerzan la responsabilidad asumida por el personal de la institución educativa en cuanto al incidente ocurrido a la menor hija de la denunciante, referido al hecho de que el 9 de mayo de 2018 no le permitieron a su menor hija acudir a los servicios higiénicos de manera oportuna, lo que conllevó a que la niña presentara rastros de heces fecales en su ropa interior



ante la imposibilidad de contener su necesidad fisiológica, quedando así acreditado tal hecho.

44. Al respecto, cabe señalar que, si bien el Colegio ha indicado que, de lo expuesto en el informe de la profesora Mariyenny Alexandra Arcia Mujica del primer grado de primaria, sección "A", se desprende que las funciones desplegadas por dicha docente estaban orientadas estrictamente al servicio pedagógico brindado en atención al interés superior del menor, así como que, el hecho ocurrido a la menor hija de la denunciante no guardaba relación con la idoneidad del servicio educativo brindado esta Sala advierte que, aun en el supuesto negado que la referida docente no haya tenido como una de sus funciones el atender las solicitudes de permiso de los alumnos a los servicios higiénicos, el Colegio, en su calidad de proveedor si era responsable —a través de su personal- de brindar no solo un servicio idóneo de enseñanza pedagógica sino también de atender todas las necesidades básicas, de cuidado y de custodia de los menores de edad durante la permanencia en sus instalaciones.
45. Ello, más aún teniendo en cuenta la edad de la menor hija de la denunciante (6 años de edad) quien, si bien podía ejercer con autonomía diversas actividades, también merecía apoyo y respaldo por parte de su docente, por lo que corresponde desestimar el referido alegato.
46. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, del tenor del informe en cuestión, la propia docente confirmó la ocurrencia del hecho denunciado por la señora Gómez al indicar que tal situación se dio en virtud de que había establecido horarios para ir a los servicios higiénicos para los niños del aula, reconociendo que ante el evento ocurrido con la menor hija de la denunciante, posteriormente, se le puso mayor atención a dicha alumna, a fin de que no volviera a pasar por un incidente similar, permitiéndole ir al baño sin restricciones, por lo que corresponde dar por desvirtuado dicho alegato.
47. Por otro lado, si bien la institución educativa alegó que la Comisión no había tomado en cuenta su escrito de descargos presentado el 15 de marzo de 2019, al momento de desarrollar los fundamentos de la resolución recurrida; lo cierto es que ello tampoco resulta cierto, en la medida que de lo verificado en la resolución de Comisión se tiene que, del numeral 19 al 23, se hace referencia a los medios probatorios aportados por la institución educativa mediante su escrito de descargos, los mismos que fueron debidamente analizados.
48. Por lo expuesto, este Colegiado considera que los medios probatorios que obran en el expediente resultan suficientes para determinar la responsabilidad del Colegio respecto de dicho extremo. Ello, en la medida que, a través de los instrumentos aportados a la presente tramitación se verificó la conducta



materia del procedimiento, conforme al detalle descrito en párrafos precedentes.

49. En esa línea cabe precisar que, bajo las consideraciones expuestas, se tiene que los hechos cuestionados por la consumidora, en cuanto al extremo de la denuncia referido al hecho de que la docente a cargo del salón de clases de su menor hija no le permitiera acudir a los servicios higiénicos, oportunamente, han sido debidamente acreditados.
50. En ese sentido, corresponde confirmar la Resolución 1047-2019/ILN-CPC, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Gómez en contra del Colegio por infracción del artículo 73° del Código, al haber quedado acreditado que la docente a cargo del salón de clases de la menor hija de la denunciante no le permitió acudir a los servicios higiénicos, oportunamente, lo que conllevó a que la menor ensuciara su ropa interior con restos fecales al no poder contener su necesidad fisiológica.
- (ii) Sobre las medidas *ex post* adoptadas por el personal encargado del servicio de guardería para con la menor hija de la denunciante
51. En su denuncia, la señora Gómez cuestionó que el personal encargado del servicio de guardería de la institución educativa no haya adoptado las medidas *ex post* necesarias para con su menor hija -tal como el cambio de ropa y/o limpieza del cuerpo de la menor- después de que la niña terminara ensuciando su ropa interior con rastros fecales, debido a la negativa efectuada en el aula de clases, ante su pedido de ir al baño.
52. En sus descargos, el Colegio alegó que el aseo personal de los educandos menores de diez (10) años, era de exclusiva responsabilidad de los padres de familia de los menores, encontrándose impedido el personal de su representada a tener algún contacto físico con los estudiantes, ya que, de darse el caso, se podría configurar el delito de tocamientos indebidos, por lo cual su institución era respetuosa de la ley y de los derechos de los alumnos, entre ellos, su derecho a la intimidad.
53. Al respecto, se tiene que, al igual que en el punto anterior, las boletas de venta emitidas por el Colegio, en virtud del servicio prestado a la menor hija de la denunciante, daban cuenta del uso del servicio de guardería por parte de la alumna, en el horario posterior a la salida de clases.
54. Asimismo, del Informe del 27 de setiembre de 2018, elaborado por la auxiliar de Guardería Inicial Patricia Caveró Asto²², se desprende textualmente lo siguiente:

²² De las fojas 101 a la 104 del expediente.
M-SPC-13/1B



(...)

A comienzos de mayo la mamá de la alumna manifestó que su hija había llegado a su casa con la trusa sucia con residuos de heces, etc.

La mamá interpuso su malestar de que su hija no haya sido atendida por guardería en el cuidado de su higiene personal.

*(...) **Le informé a la señora que a diario me encargo de realizarle el cambio de trusa a su niña e inclusive habían días que la niña no enviaba ropa de cambio (trusa) y le informaba verbalmente a su mamá o a su abuelita quien llegara a recogerla.***

***El día que sucedió tal hecho no revisé la trusa sin imaginar lo sucedido,** ese día la niña llegó con los temas incompletos ya que se demora en escribir y al ver tantas tareas me dediqué a ponerla al día y a reforzarla ya que la niña presentaba desde un inicio dificultad en la lectura y escritura que luego fue superado.*

(...)"

(Sic) (Subrayado agregado)

55. De lo expuesto, se aprecia que el personal encargado del servicio de guardería de la institución educativa que estuvo a cargo de la menor hija de la denunciante declaró expresamente que diariamente se encargaba de realizar el cambio de ropa interior de dicha niña y que en el día que ocurrieron los hechos denunciados no efectuó las revisiones correspondientes, dando prioridad a las actividades escolares que la menor presentaba de manera incompleta.
56. En esa línea, este Colegiado infiere que el personal encargado de la institución educativa reconoció como una de las funciones a su cargo, la constituida por el cambio de ropa de la menor, para lo cual el Colegio justamente solicitaba una muda de ropa diariamente, siendo que, en el día del inconveniente presentado a la alumna, la auxiliar no efectuó dicho cambio.
57. Si bien, el Colegio alegó ante esta instancia que de lo verificado en el informe emitido el 27 de setiembre de 2018 por la auxiliar de guardería, no se apreciaba que dicha trabajadora haya afirmado que conversó con la menor el día en que ocurrieron los hechos materia de denuncia, sino por el contrario que, dicha docente desconocía lo sucedido a la niña; lo cierto es que, sin perjuicio de que del correlato de los hechos consignados en el informe del referido personal se pueda colegir que la conversación con la niña haya sido en un momento posterior a la fecha del evento, la referida auxiliar sí afirmó que dentro de sus funciones se encontraba el hecho de realizar el cambio de ropa a la menor, la misma que no cumplió, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.



58. Adicionalmente, la institución educativa alegó que tampoco era cierto que la auxiliar a cargo del servicio de guardería haya referido en su informe que era la persona encargada de cambiar de ropa a los menores bajo su cargo, dado que ello constituiría la posibilidad de que tenga contacto con las partes íntimas de los estudiantes y por ende configurar un delito, siendo que a la edad de la menor hija de la denunciante, ya se encontraba en capacidad de efectuar su aseo personal y su propio cambio de ropa, debiendo los padres únicamente, facilitar una muda de ropa como medida de contingencia.
59. Sobre el particular, este Colegiado infiere que, independientemente de la manera en que la auxiliar realizara el cambio de ropa de la menor, ya sea directamente o supervisando que la propia menor efectúe dicho cambio, lo cierto es que la referida trabajadora no lo hizo, conforme se aprecia del texto extraído de su informe y citado en el numeral 52 de la presente resolución, pese a que correspondía a una de las funciones que llevaba a cabo de manera diaria, conforme lo declarado por ella misma, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
60. De otro lado, el denunciado cuestionó la existencia de una presunta contradicción entre lo alegado por la denunciante y lo consignado en la resolución recurrida, toda vez que la señora Gómez habría cuestionado la falta de adopción de medidas necesarias como el cambio de ropa, después de que la niña se orinara en el aula de clases, sin embargo, en la referida resolución apelada se hacía alusión a otras necesidades fisiológicas.
61. Al respecto, en primer lugar, cabe precisar que este Colegiado ha declarado la nulidad de la referida resolución, por lo cual la referida contradicción ya no existiría a la fecha.
62. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar que, en segundo lugar, contrariamente a lo señalado por el Colegio, la señora Gómez no precisó en su denuncia que su menor hija se haya orinado, sino indicó haber encontrado rastros de heces fecales en la ropa interior de su niña, dado que no se le había permitido acudir a los servicios higiénicos, oportunamente.
63. En tercer lugar si bien en la imputación de cargos efectuada por el órgano resolutorio de primera instancia, la conducta denunciada por la señora Gómez se enmarcó conforme el siguiente texto: *“la I.E.P. Regina Pacis no había adoptado las medidas necesarias, como el cambio de ropa o limpieza de cuerpo, luego que la menor hija de la denunciante se haya orinado en el aula de clases”*; lo cierto es que dado que, -conforme lo hemos indicado anteriormente- la señora denunció haber encontrado rastros de heces fecales en la ropa interior de su niña; ello no incidiría en el presente caso y no constituiría una vulneración al derecho de defensa del denunciado, toda vez



que de lo consignado en la denuncia de la consumidora se desprende, claramente, que el cuestionamiento de la señora Gómez estaba orientado a objetar que el personal encargado del servicio de guardería no haya adoptado las medidas *ex post* idóneas, luego de que su menor hija hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases, dado que presentaba residuos de heces fecales en su ropa interior.

64. En ese orden de ideas y de la valoración conjunta de los medios probatorios analizados previamente, este Colegiado aprecia que los hechos denunciados por la señora Gómez en el presente caso, han sido acreditados fehacientemente.
65. Bajo las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Gómez contra el Colegio, en la medida que quedó acreditado que personal del servicio de guardería no adoptó las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases.

Sobre la medida correctiva

66. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores. 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 procedimiento²³.
67. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa²⁴, mientras que las complementarias tienen por objeto

²³ **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.

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

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

a. Reparar productos.

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.



revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²⁵.

68. En el presente caso, quedó acreditada la responsabilidad del Colegio en cuanto al hecho de que el personal encargado del servicio de guardería no adoptara las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases.
69. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Colegio como medida correctiva de oficio, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el importe total equivalente al pago del servicio de guardería por los meses de abril y mayo del 2018, periodo en el cual la menor hija de la denunciante cursó sus estudios en la institución educativa denunciada.
70. A su vez, se informa al Colegio que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; 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 Comisión, la cual evaluará la imposición

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

(...)

25

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

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



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-INDECOPI²⁶.

71. Finalmente, cabe precisar que, si bien la denunciante solicitó como medida correctiva el reembolso de los gastos médicos a razón de la infección urinaria de su menor hija, lo cierto es que este Colegiado advierte al respecto que ello fue denegado por la Comisión, en la medida que no quedó acreditada, de manera fehaciente, la correlación de la referida enfermedad de la niña con el incidente ocurrido el 9 de mayo de 2018, motivo por el cual no correspondía que se ordenara dicha medida.

Sobre la graduación de la sanción

72. 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 Razonabilidad²⁷, 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.

²⁶ **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”. 4.8. De las medidas correctivas.**

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

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

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

²⁷ **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:

- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado; c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- El beneficio ilegalmente obtenido; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



73. El artículo 112º del Código 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 adoptar²⁸.
74. En la medida que se ha determinado la responsabilidad del Colegio en cuanto al hecho de que el personal encargado del servicio de guardería no adoptara las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases, este Colegiado considera que corresponde sancionar a dicho proveedor, en atención a los siguientes criterios:
- (a) **La naturaleza del perjuicio causado:** configurado por el perjuicio generado a la menor hija de la denunciante, al no habersele aplicado las medidas idóneas para preservar su debida higiene o comunicar sobre tal incidente a su madre; y,
 - (b) **Probabilidad de detección:** considerada media, en la medida que, para determinar la configuración de la conducta infractora, se requería de la valoración de los medios probatorios aportados al procedimiento;
 - (c) **Daño en el mercado:** genera un efecto negativo en el mercado de servicios educativos, pues menoscaba su imagen frente a los usuarios de dichos servicios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que las entidades educativas garanticen el cuidado integral de los estudiantes, a fin de que no pasen por un incidente similar al ocurrido en el presente caso.
75. En atención a los criterios de graduación de la sanción aplicados en el presente acápite correspondería sancionar al Colegio con una multa de 2 UIT por la conducta verificada en la presente instancia.
76. Sin perjuicio de ello, esta Sala considera necesario indicar que, por la magnitud de la conducta infractora verificada, la sanción impuesta al denunciado debía elevarse. No obstante, en razón de la prohibición de la

²⁸

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.
- (...)



reforma en peor o *reformatio in pejus* establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG²⁹, no es posible agravar la referida multa impuesta contra el Colegio, por lo que se procede a imponer la sanción de 2 UIT.

77. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del TUO de LPAG³⁰, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo de dicha prestación, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

78. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi³¹.
79. El reembolso de las costas³² y costos³³ 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.

²⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.. Artículo 258°.- Resolución. - (...)**

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

³⁰ **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.

³¹ **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.

³² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

³³ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

80. Dado que, se ha verificado y confirmado que el Colegio infringió los artículos 73° del Código, con relación al hecho de que el personal encargado del servicio de guardería no adoptó las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases, corresponde ordenar a dicho denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento.
81. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos en la vía correspondiente.

Sobre la inscripción en el RIS

82. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución³⁴.
83. En el presente caso, esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa del Colegio por infracción del artículo 73° del Código, en tanto quedó acreditado que el personal encargado del servicio de guardería no adoptó las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases.
84. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción del Colegio en el RIS por la conducta infractora antes referida.

Sobre la sanción impuesta por la Comisión, la medida correctiva ordenada, el pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi en virtud de la conducta referida al hecho de no haberle permitido a la menor hija de la denunciante acudir a los servicios higiénicos oportunamente

85. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que el Colegio no ha fundamentado su recurso apelación respecto a la sanción impuesta por la Comisión (2 UIT), la medida correctiva ordenada por dicho órgano resolutorio

³⁴ **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.



(consistente en la devolución del pago de las pensiones de enseñanza por los meses de abril y mayo de 2018), el pago de costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, con relación a la conducta referida al hecho de no haberle permitido a la menor hija de la denunciante acudir a los servicios higiénicos oportunamente, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, 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 LPAG³⁵. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 1047-2019/ILN-CPC en dicho punto.

86. A su vez, se informa a la señora Gómez que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; 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 Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI³⁶.
87. Asimismo, se requiere al Colegio el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados

³⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

³⁶ **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.**

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

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

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

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

88. Sin perjuicio de ello, esta Sala considera necesario indicar que, por la magnitud de la conducta infractora verificada, la sanción impuesta al denunciado debía elevarse. No obstante, en razón de la prohibición de la reforma en peor o *reformatio in pejus* establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG³⁷, no es posible agravar la referida multa impuesta contra el Colegio, por lo que se procede a confirmar la sanción impuesta por la Comisión.

Acción complementaria

89. Disponer que la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Norte remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente para que proceda conforme a sus competencias.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1047-2019/ILN-CPC del 20 de diciembre de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Norte, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Priscilla Betty Gómez Cabrera contra CEGNE Regina Pacis E.I.R.L., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado que la docente a cargo del salón de clases de la menor hija de la denunciante (de 6 años de edad) no le permitió acudir a los servicios higiénicos, oportunamente, lo que conllevó a que la niña ensuciara su ropa interior con restos fecales al no poder contener su necesidad fisiológica.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 21 de febrero de 2019 y de la Resolución 1047-2019/ILN-CPC del 20 de diciembre de 2019, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que el personal del servicio de guardería no habría adoptado las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases, como una presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que dicha conducta constituía una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo legal.

³⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.. Artículo 258°.- Resolución. - (...)**

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

TERCERO: En vía de integración, se declaró fundada la denuncia presentada por la señora Priscilla Betty Gómez Cabrera contra CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en la medida que quedó acreditado que el personal del servicio de guardería no adoptó las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1047-2019/ILN-CPC, en el extremo que ordenó a CEGNE Regina Pacis E.I.R.L., en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el monto correspondiente al pago de las pensiones de enseñanza canceladas durante los meses de abril y mayo de 2018.

QUINTO: Ordenar a CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el monto correspondiente al pago de las cuotas correspondientes al servicio de guardería, durante los meses de abril y mayo de 2018.

Informar a CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Norte los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas; ello, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la señora Priscilla Betty Gómez Cabrera que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrán comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Norte, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

SEXTO: Confirmar la Resolución 1047-2019/ILN-CPC, en el extremo que sancionó a CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. con 2 UIT, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el hecho de no haber permitido que la menor hija de la denunciante acuda a los servicios higiénicos, oportunamente, lo que conllevó a que ensuciara su ropa interior con restos fecales al no poder contener su necesidad fisiológica.

SÉTIMO: Sancionar a CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. con 2 UIT, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el que personal del servicio de guardería no adoptó las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases. Ello en virtud de la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

prohibición de la reforma en peor o *reformatio in pejus* establecida en el numeral 3 del artículo 258° del T.U.O. de la LPAG³⁸, figura a razón de la cual no es posible agravar la referida multa impuesta contra el denunciado, por lo que se procede a confirmar la sanción impuesta por la Comisión (2 UIT).

OCTAVO: Requerir a CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

NOVENO: Confirmar la Resolución 1047-2019/ILN-CPC, en el extremo que condenó a CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. al pago de costas y costos del procedimiento, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el hecho de no haber permitido que la menor hija de la denunciante acuda a los servicios higiénicos, oportunamente, lo que conllevó a que ensuciara su ropa interior con restos fecales al no poder contener su necesidad fisiológica.

DÉCIMO: Condenar a CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. al pago de las costas y los costos del procedimiento, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a la conducta referida al hecho de que el personal del servicio de guardería no haya adoptado las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases.

En ese sentido, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, deberá pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

DÉCIMO PRIMERO: Confirmar la Resolución 1047-2019/ILN-CPC, en el extremo que dispuso la inscripción de CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado

³⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.. Artículo 258°.- Resolución. - (...)**
258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0269-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0397-2018/ILN-CPC

acreditado no haberle permitido a la menor hija de la denunciante que acuda a los servicios higiénicos, oportunamente, lo que conllevó a que ensuciara su ropa interior con restos fecales al no poder contener su necesidad fisiológica.

DÉCIMO SEGUNDO: Disponer la inscripción de CEGNE Regina Pacis E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el personal del servicio de guardería no adoptó las medidas *ex post* idóneas, luego de que la menor hija de la denunciante hubiera realizado sus necesidades fisiológicas en el aula de clases.

DÉCIMO TERCERO: Disponer que la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Norte remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente para que proceda conforme a sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Orlando Vignolo Cueva.

JAVER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente