



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 88-2018/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 0135-2022/CC2

DENUNCIANTES : JAVIER ENRIQUE LÓPEZ MANRIQUE
SILVIA MARÍA GALDOS ARÉVALO
(LOS SEÑORES LÓPEZ-GALDÓS)

DENUNCIADOS : C.E.P. PARROQUIA SANTÍSIMO NOMBRE DE JESÚS
(EL COLEGIO)
PARROQUIA SANTÍSIMO NOMBRE DE JESÚS
(LA PROMOTORA)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IMPROCEDENTE POR PRESCRIPCIÓN
IMPROCEDENTE POR COMPETENCIA
IMPROCEDENTE POR FALTA DE INTERÉS PARA
OBRAR
IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
DEBER DE INFORMACIÓN
PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

Lima, 25 de enero de 2022

ANTECEDENTES

1. El 25 de enero de 2018, los señores López-Galdós denunciaron al Colegio¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)².
2. Mediante Resolución N° 1 del 15 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió la denuncia en los siguientes términos:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 13 de octubre de 2017, presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra el CEP Parroquia Santísimo Nombre de Jesús en los términos siguientes:

- a. *Presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Colegio habría incurrido en las conductas siguientes:*
 - (i) *habría informado parcializadamente sobre la incidencia registrada el 16 de junio de 2015, suspendiendo al menor por 3 días del servicio educativo, consignando asimismo una “C” como nota de comportamiento en el segundo bimestre del año escolar 2015;*
 - (ii) *habría impedido la entrada del menor a su respectiva aula de clases a raíz de la tergiversación del incidente ocurrido el 16 de junio de 2015;*
 - (iii) *no habría tomado, durante el año escolar 2016, acción formativa alguna en favor del menor, a pesar que la Sociedad Conyugal suscribió un documento de matrícula condicional, siendo su acción siempre punitiva al respecto;*
 - (iv) *habría consignado como nota de conducta del menor una “C”, sin tomar en cuenta que durante el cuarto bimestre del año escolar 2016 únicamente tuvo 5 incidencias y cuatro méritos;*

¹ Con Registro Único del Contribuyente (RUC) N° 20168948779.

² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.

- (v) *habría imputado, de manera prejuiciosa y sin tomar en cuenta las evidencias presentadas, la responsabilidad al menor respecto a un audio difundido en un grupo de WhatsApp de la promoción sobre una de las profesoras;*
- (vi) *habría tenido tratos hostiles hacia el menor por parte de la tutora del Colegio, quien era amiga de la profesora agraviada;*
- (vii) *no habría puesto en conocimiento preventivo a la sociedad conyugal respecto a la infracción al Manual de Convivencia Estudiantil referida al abrazo amical con su enamorada;*
- (viii) *habría consignado como nota "C" del menor durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada, a pesar que la misma se había observado previamente sin corregirla de manera oportuna;*
- (ix) *habría registrado en el mes de octubre como incidencia la conducta referida a que el menor habría tirado al tacho de basura su anuario escolar, pese a que fue otro alumno quien lo hizo y de no existir pruebas objetivas al respecto;*
- (x) *habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso;*
- (xi) *se habría negado autoritariamente a escuchar al menor y atender la solicitud de gestión realizada, referida al retiro de la incidencia registrada sobre jugar con pelotas de tecnopor;*
- (xii) *habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4to a 5to de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello; y,*
- (xiii) *habría incurrido en incongruencias en las calificaciones de conducta del menor en los años 2015 y 2017, siendo el menor calificado con una "B" y una "C", respectivamente.*

b. *Presuntas infracciones a los artículos 1, literal b) y 2 del Código, en tanto el Colegio habría incurrido en los comportamientos siguientes:*

- (i) *No habría atendido el requerimiento de información del mes de junio de 2015 para poner en conocimiento de la Sociedad Conyugal los motivos por los cuales se impuso la sanción al menor, manifestando que las cosas en el Colegio no funcionan como en el mundo exterior con evidencias, acá las cosas son como nosotros decimos [sic]; y,*
- (ii) *no habría puesto en conocimiento de la Sociedad Conyugal el suceso y los fundamentos que motivaron el registro de la incidencia del "Informe de comportamiento" del 12 de diciembre de 2017.*

c. *Presuntas infracciones al artículo 38 del Código, en tanto el Colegio habría indicado que el menor (a) no encaja en el perfil del estudiante del colegio y que (b) tendría ascendencia negativa sobre los demás, sin sustentar lo alegado ni explicar su significado." (sic)*

3. El Colegio no presentó descargos pese a haber sido válidamente notificado³.
4. Mediante Resolución N° 2 del 15 de noviembre de 2018, la Secretaría Técnica incluyó de oficio a la Promotora⁴ como parte denunciada en el presente procedimiento por las conductas detalladas en el acápite anterior.
5. La Promotora no presentó descargos pese a haber sido válidamente notificada⁵.
6. Mediante Resolución N° 5 del 2 de mayo de 2019, la Secretaría Técnica resolvió suspender el procedimiento en atención a que el 26 de abril de 2019, los señores López-Galdós informaron que había un proceso judicial (Acción de Amparo) en

³ Se notificó el 21 de febrero de 2018 a la dirección ubicada en Calle Mayorazgo N° 176, Urb. Chacarilla del Estanque, distrito de San Borja, la cual coincide con la declarada ante la Superintendencia de Administración Tributaria y Aduanas (en adelante, SUNAT).

⁴ Con Registro Único del Contribuyente (RUC) N° 20504916686.

⁵ Se notificó el 23 de noviembre de 2018 a la dirección ubicada en Calle Los Picaflores N° 188, Urb. Chacarilla del Estanque (Esquina con Calle Mayorazgo N° 260), distrito de San Borja, la cual coincide con la declarada ante SUNAT.

curso ante el Noveno Juzgado Constitucional de la Corte Superior de Justicia de Lima (Expediente N° 02650-2018) en el cual se venía cuestionando la no renovación de la matrícula de su menor hijo.

7. El 22 de agosto de 2020, los señores López-Galdós remitieron copia de la sentencia del 19 de agosto de 2020 emitida por el Noveno Juzgado Constitucional de la Corte Superior de Justicia de Lima; por lo cual, la Secretaría Técnica resolvió levantar la suspensión del presente procedimiento mediante Resolución N° 6 del 10 de noviembre de 2020.
8. Mediante Informe Final de Instrucción del 12 de octubre de 2021 la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad del denunciado, por las presuntas infracciones al Código que son materia del presente procedimiento, las cuales fueron debidamente notificadas a las partes el 13 de octubre de la misma fecha, de conformidad con lo siguiente:

Extremo	Sentido	Sanciones
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría informado parcializadamente sobre la incidencia registrada el 16 de junio de 2015, suspendiendo al menor por 3 días del servicio educativo, consignando asimismo una "C" como nota de comportamiento en el segundo bimestre del año escolar 2015.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare IMPROCEDENTE por prescripción la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría impedido la entrada del menor hijo a su respectiva aula de clases a raíz de la tergiversación del incidente ocurrido el 16 de junio de 2015.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare IMPROCEDENTE por prescripción la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
Por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús no habría atendido el requerimiento de información del mes de junio de 2015 para poner en conocimiento de la Sociedad Conyugal los motivos por los cuales se impuso la sanción al menor, manifestando que las cosas en el Colegio no funcionan como en el mundo exterior con evidencias, acá las cosas son como nosotros decimos.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare IMPROCEDENTE por prescripción la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría incurrido en incongruencias en las calificaciones de conducta del menor en los años 2015 y 2017, siendo el menor calificado con una "B" y una "C" respectivamente	La Secretaría Técnica recomienda que se declare IMPROCEDENTE por falta de competencia la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría	La Secretaría Técnica recomienda que se declare IMPROCEDENTE por falta de competencia la denuncia presentada por los señores Javier	NO CORRESPONDE



consignado como nota de conducta del menor una "C", sin tomar en cuenta que durante el cuarto bimestre del año escolar 2016 únicamente tuvo 5 incidencias y cuatro méritos.	Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría imputado, de manera prejuiciosa y sin tomar en cuenta las evidencias presentadas, la responsabilidad al menor respecto a un audio difundido en un grupo de WhatsApp de la promoción sobre una de las profesoras.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare IMPROCEDENTE por falta de interés para obrar la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría denegado la matrícula para el año escolar 2018 al menor hijo de los denunciados debido a que: a) habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso; y, b) habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4to a 5to de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare IMPROCEDENTE por subsanación de la conducta infractora la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría tomado, durante el año escolar 2016, acción formativa alguna en favor del menor, a pesar de que la Sociedad Conyugal suscribió un documento de matrícula condicional, siendo su acción siempre punitiva al respecto.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare FUNDADA la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	2,38 UIT
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría tenido tratos hostiles hacia el menor por parte de la tutora del Colegio, quien era amiga de la profesora agraviada.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare INFUNDADA la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 20571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría evaluado a su menor hijo con "C" en conducta durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada; sin embargo, ello nunca se habría puesto en su conocimiento de manera previa.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare INFUNDADA la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
Por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría negado autoritariamente a escuchar al menor y atender la solicitud de gestión realizada, referida al retiro de la incidencia registrada sobre jugar con pelotas de Tecnopor.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare INFUNDADA la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
Por presunta infracción al literal b) del	La Secretaría Técnica recomienda	0,34 UIT



numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús no habría puesto en conocimiento de la Sociedad Conyugal el suceso y los fundamentos que motivaron el registro de la incidencia del "Informe de comportamiento" del 12 de diciembre de 2017.	que se declare FUNDADA la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al Por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571.	
Por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús habría indicado que el menor (a) no encaja en el perfil del estudiante del colegio y que (b) tendría ascendencia negativa sobre los demás, sin sustentar lo alegado ni explicar su significado.	La Secretaría Técnica recomienda que se declare INFUNDADA la denuncia presentada por los señores Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571.	NO CORRESPONDE
MULTA TOTAL		2,72 UIT

9. El 21 de octubre de 2021, la Promotora presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva del Colegio

10. El artículo 61 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, (en adelante, el TUO), incluye dentro de la definición de administrado tanto a la persona natural como a la jurídica.
11. Por su parte, el Código Civil en su artículo 77 establece que la existencia de las personas jurídicas de derecho privado comienza desde el día de su inscripción en el registro correspondiente, convirtiéndose así esta formalidad en un requisito esencial para que ser considerada como tal y así poder ser objeto de derechos y obligaciones bajo dicha calidad.
12. En ese sentido, la Autoridad Administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de una sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción. Así, únicamente cuando la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) hubiera cumplido con identificar certeramente al proveedor con el cual se configura la relación de consumo, podrá luego determinar los alcances de su responsabilidad administrativa y, de ser el caso, imponer una sanción que pueda ser ejecutada.
13. En esa misma línea, resulta necesario indicar que el artículo 19 del Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico-Productiva, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2006/ED4 establece expresamente que el propietario o promotor de la Institución Educativa es responsable de su administración y funcionamiento integral, por lo tanto, estos son susceptibles de asumir la responsabilidad por los hechos investigados en el presente procedimiento.

14. En esa línea, mediante Resolución N° 2366-2020/SPC-INDECOPI del 10 de diciembre de 2020⁶, la Sala 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.
15. 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 excluido⁷.
16. 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).
17. 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.
18. De la revisión de los documentos obrantes en el expediente, se puede advertir que el Colegio no cuenta con la calidad de persona jurídica, en tanto no se encuentra inscrito en el Registro Público de Personas Jurídicas correspondiente, siendo que dicha calidad solamente se adquiere con la mencionada inscripción y se mantiene hasta que se inscriba su extensión.
19. Por otro lado, de la revisión de la Resolución Directoral N° 000227 del 20 de abril de 1989, se advierte que el Colegio es conducido por una persona jurídica, como es el caso de la Promotora, la cual realiza las labores de promotor de la referida institución escolar, por lo que es esta última quien califica como sujeto pasible de formar parte del presente procedimiento administrativo sancionador; por tanto, únicamente corresponde analizar la responsabilidad administrativa de la Promotora y concluir el procedimiento iniciado contra el Colegio.
20. Por lo expuesto, en la medida que se ha acreditado que el Colegio no cuenta con personería jurídica propia y, por ende, no podría participar en este procedimiento en calidad de administrado, corresponde declarar **improcedente** por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia en su contra por las presuntas infracciones a las disposiciones del Código.

Sobre la imputación de cargos

⁶ 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.

⁷ Ello, sin perjuicio de las eventuales acciones que pudieran tomarse en virtud del artículo 111 del Código.

(i) **Respecto a la tipificación de las conductas referidas al deber de idoneidad en el servicio educativo**

21. De acuerdo a lo señalado en el numeral 2 de la presente Resolución, se imputaron las siguientes conductas como presuntas infracciones al deber de idoneidad (artículos 18 y 19 del Código):

- (i) *Habría informado parcializadamente sobre la incidencia registrada el 16 de junio de 2015, suspendiendo al menor por 3 días del servicio educativo, consignando asimismo una "C" como nota de comportamiento en el segundo bimestre del año escolar 2015;*
- (ii) *habría impedido la entrada del menor a su respectiva aula de clases a raíz de la tergiversación del incidente ocurrido el 16 de junio de 2015;*
- (iii) *no habría tomado, durante el año escolar 2016, acción formativa alguna en favor del menor, a pesar que la Sociedad Conyugal suscribió un documento de matrícula condicional, siendo su acción siempre punitiva al respecto;*
- (iv) *habría consignado como nota de conducta del menor una "C", sin tomar en cuenta que durante el cuarto bimestre del año escolar 2016 únicamente tuvo 5 incidencias y cuatro méritos;*
- (v) *habría imputado, de manera prejuiciosa y sin tomar en cuenta las evidencias presentadas, la responsabilidad al menor respecto a un audio difundido en un grupo de WhatsApp de la promoción sobre una de las profesoras;*
- (vi) *habría tenido tratos hostiles hacia el menor por parte de la tutora del Colegio, quien era amiga de la profesora agraviada;*
- (vii) *no habría puesto en conocimiento preventivo a la sociedad conyugal respecto a la infracción al Manual de Convivencia Estudiantil referida al abrazo amical con su enamorada;*
- (viii) *habría consignado como nota "C" del menor durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada, a pesar que la misma se había observado previamente sin corregirla de manera oportuna;*
- (ix) *habría registrado en el mes de octubre como incidencia la conducta referida a que el menor habría tirado al tacho de basura su anuario escolar, pese a que fue otro alumno quien lo hizo y de no existir pruebas objetivas al respecto;*
- (x) *habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso;*
- (xi) *se habría negado autoritariamente a escuchar al menor y atender la solicitud de gestión realizada, referida al retiro de la incidencia registrada sobre jugar con pelotas de tecnopor;*
- (xii) *habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4^{to} a 5^{to} de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello; y,*
- (xiii) *habría incurrido en incongruencias en las calificaciones de conducta del menor en los años 2015 y 2017, siendo el menor calificado con una "B" y una "C", respectivamente. (sic)*

22. Según lo prescrito por el artículo 156 del TUO: *"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".* En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.

23. El artículo 18 del Código define al deber de idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe; asimismo, el artículo 19 del Código regula la obligación de los proveedores de responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

24. Ahora, el artículo 73 del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso

educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

25. Como puede observarse, las conductas imputadas cuestionan aspectos referidos a la prestación de servicio educativo efectuado por la Promotora durante los años 2015 a 2017; por tal motivo, en atención al Principio de Especialidad, las mismas debieron imputarse como presuntas infracciones al artículo 73 del Código, y no por los artículos 18 y 19 del Código.
26. En virtud a ello, corresponde analizar las siguientes conductas, conforme a lo siguiente:

“Presuntas infracciones al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Colegio habría incurrido en las conductas siguientes:

- *habría informado parcializadamente sobre la incidencia registrada el 16 de junio de 2015, suspendiendo al menor por 3 días del servicio educativo, consignando asimismo una “C” como nota de comportamiento en el segundo bimestre del año escolar 2015;*
- *habría impedido la entrada del menor a su respectiva aula de clases a raíz de la tergiversación del incidente ocurrido el 16 de junio de 2015;*
- *no habría tomado, durante el año escolar 2016, acción formativa alguna en favor del menor, a pesar que la Sociedad Conyugal suscribió un documento de matrícula condicional, siendo su acción siempre punitiva al respecto;*
- *habría consignado como nota de conducta del menor una “C”, sin tomar en cuenta que durante el cuarto bimestre del año escolar 2016 únicamente tuvo 5 incidencias y cuatro méritos;*
- *habría imputado, de manera prejuiciosa y sin tomar en cuenta las evidencias presentadas, la responsabilidad al menor respecto a un audio difundido en un grupo de WhatsApp de la promoción sobre una de las profesoras;*
- *habría tenido tratos hostiles hacia el menor por parte de la tutora del Colegio, quien era amiga de la profesora agraviada;*
- *no habría puesto en conocimiento preventivo a la sociedad conyugal respecto a la infracción al Manual de Convivencia Estudiantil referida al abrazo amical con su enamorada;*
- *habría consignado como nota “C” del menor durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada, a pesar que la misma se había observado previamente sin corregirla de manera oportuna;*
- *habría registrado en el mes de octubre como incidencia la conducta referida a que el menor habría tirado al tacho de basura su anuario escolar, pese a que fue otro alumno quien lo hizo y de no existir pruebas objetivas al respecto;*
- *habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso;*
- *se habría negado autoritariamente a escuchar al menor y atender la solicitud de gestión realizada, referida al retiro de la incidencia registrada sobre jugar con pelotas de tecnopor;*
- *habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4^{to} a 5^o de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello; y,*
- *habría incurrido en incongruencias en las calificaciones de conducta del menor en los años 2015 y 2017, siendo el menor calificado con una “B” y una “C”, respectivamente.*

27. Finalmente, cabe indicar que esta precisión no afecta el derecho de defensa de la Promotora, debido a que los hechos imputados en su contra no han sido modificados, sino únicamente precisados.

(ii) Respecto a la acumulación de la imputación de cargos

28. De acuerdo a lo señalado en el numeral 24 de la presente Resolución, se imputaron de manera independiente las siguientes conductas:

“Presuntas infracciones al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) No habría puesto en conocimiento preventivo a la sociedad conyugal respecto a la infracción al Manual de Convivencia Estudiantil referida al abrazo amical con su enamorada;
- (ii) habría consignado como nota "C" del menor durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada, a pesar de que la misma se había observado previamente sin corregirla de manera oportuna;
- (iii) habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso; y,
- (iv) habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4º a 5º de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello".

29. Respecto a las conductas descritas en los puntos (i) y (ii), los señores López-Galdós manifestaron lo siguiente en su escrito de denuncia:

"Durante los 2 primeros bimestres del año 2017, las notas de comportamiento de nuestro hijo fueron A-B, hasta que en el tercer bimestre por una muestra de afecto (abrazo amical con su enamorada) considerada falta muy grave en el artículo 4º del Manual de Convivencia Estudiantil y sancionado con suspensión y nota desaprobatoria "C" en conducta de acuerdo con el artículo 9º del mismo Manual, le pusieron "C" en comportamiento en el tercer bimestre.

Lo que no comprendemos sobre la "C" del tercer bimestre es lo siguiente: el Sr. Valdivieso nos informó que ya antes habían observado esta muestra de afecto más no corregido, lo cual fue ratificado por ambas tutoras; ante esto nos preguntamos porque no se nos comunicó preventivamente los hechos, siendo labor de los docentes y del Sr. Valdivieso propiciar la comunicación ininterrumpida entre los miembros de la comunidad educativa, siendo los padres de familia reconocidos en su propuesta educativa como parte insustituible de la educación de los hijos, con lo cual se hubiera evitado la "C" que finalmente se les colocó, con la única opción que utilizaron, la cual fue una sanción punitiva." (sic)

30. De lo manifestado por los señores López-Galdós se advierte que cuestionaron que la Promotora evaluó a su menor hijo con "C" en conducta por haber cometido una infracción (abrazo amical con su enamorada); sin embargo, pese a que señalaron que ello era reiterativo, nunca se les había puesto en su conocimiento de manera previa, a efectos que lo corrijan.
31. En dicho sentido, se advierte que se imputaron de forma separada dos conductas que se encuentran relacionadas; por lo cual, para un mejor análisis corresponde unir las conforme a lo siguiente:

"Por presuntas infracciones al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- i. *Habría evaluado a su menor hijo con "C" en conducta durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada; sin embargo, ello nunca se habría puesto en su conocimiento de manera previa".*

32. Por otro lado, respecto a las conductas descritas en los puntos (iii) y (iv), los señores López-Galdós señalaron lo siguiente en su denuncia:

"Pese a que dicho "Plan de mejora" se llevó a cabo en un plazo de tiempo muy corto, recibimos comentarios positivos de la psicóloga de secundaria, Melissa Pinglo y de la Tutora, Lita Uceda Murrieta....pese a los comentarios positivos, el día 22 de diciembre de 2017, a solicitud e insistencia nuestra fuimos recibidos por la Coordinadora de Secundaria, Cecilia Franco... nos informó sobre la No Ratificación de Matrícula para el año 2018, dado que a nuestro hijo se le había colocado "C" en conducta en el 4to bimestre, aduciendo dos fallas como graves, una relacionada a jugar con unas pelotas de tecnopor y otra por ensuciar una mesa en el almuerzo de despedida de 4to a 5to de secundaria...Sobre estos temas debemos mencionar lo siguiente: la profesora de

Química...le registra una incidencia por jugar en clase (en el salón no en el laboratorio) con pelotas de tecnopor, pese a que los alumnos responsables del hecho se identificaron y asumieron sus responsabilidades....En cuanto a la incidencia relacionada con el almuerzo....en esa oportunidad, nuevamente se le acusa pese a que los alumnos involucrados en los hechos que originaron que una parte de la mesa se ensucie aceptaron su responsabilidad, con otros chicos como testigos en la misma mesa.” (sic)

33. Como puede observarse, del relato de la denuncia presentada se observa que los señores López-Galdós cuestionaron que la Tutora imputó indebidamente dos conductas a su menor hijo, lo cual trajo como consecuencia la no ratificación para el año escolar 2018.
34. En este sentido se advierte que se imputaron de forma separada dos conductas que se encuentran relacionadas, por lo que, para un mejor análisis de la presente resolución, corresponde analizar de forma conjunta las conductas, conforme a lo siguiente:

“Por presuntas infracciones al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría denegado la matrícula para el año escolar 2018 al menor hijo de los denunciados debido a que: a) habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso; y, b) habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4to a 5to de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello”.

35. Cabe indicar que esta precisión no afecta el derecho de defensa de la Promotora, debido a que los hechos imputados en su contra no han sido modificados, sino únicamente precisados.

Sobre la improcedencia parcial de la denuncia por prescripción

36. El artículo 121 del Código⁸ establece que, en materia de Protección al Consumidor, el plazo de prescripción para investigar y sancionar las infracciones administrativas acorde a las disposiciones del Código vence a los dos (2) años contados a partir del día en que se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Precisa, además, que para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión, se aplica lo dispuesto en el TUO.
37. El numeral 252.2 del artículo 252 del TUO dispone que el cómputo del plazo de prescripción de la facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, comenzará a partir de: (i) el día en que la infracción se hubiera cometido, en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes; (ii) el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción, en el caso de infracciones continuadas; o (iii) el día en que la acción cesó, en el caso de las infracciones permanentes. Cabe precisar que el cómputo del plazo de prescripción se suspenderá a partir del día en el que el consumidor interpone su denuncia⁹.

⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.-

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

⁹ Mediante la Resolución N° 1039-2021/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor estableció lo siguiente:

“61. Es así como, teniendo en cuenta la naturaleza especial de los procedimientos en materia de protección al consumidor y la función tuitiva del Estado a favor de este, la Sala considera que el plazo de prescripción al que

38. Transcurrido el plazo establecido por el artículo 121 del Código, el Órgano Resolutivo pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios. De ahí que el citado artículo 108 del Código establezca que la autoridad administrativa declarará la improcedencia de la denuncia de parte cuando se verifique la prescripción de la potestad sancionadora.
39. Los señores López-Galdós manifestaron que cuando su menor hijo de iniciales S.M.L.C. cursó el tercer año de secundaria en 2015, lo suspendieron indebidamente por tres (3) días y le colocaron como nota "C" y a raíz de ello también le impidieron el ingreso al Colegio.
40. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declaren improcedentes por prescripción los siguientes extremos de la denuncia:
- Habría brindado información parcializada respecto a la incidencia ocurrida el 16 de junio de 2015;
 - habría consignado como nota "C" en el segundo bimestre de año 2015;
 - habría impedido la entrada del menor a raíz de la incidencia del 16 de junio de 2015; y,
 - no habría atendido el requerimiento de información verbal¹⁰ del mes de junio de 2015.
41. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto de los referidos extremos denunciados.
42. Al respecto, dichos hechos se encuentran imputados como presuntas infracciones al deber de idoneidad en la prestación de servicio educativo, conforme a lo siguiente:
- Habría informado parcializadamente sobre la incidencia registrada el **16 de junio de 2015**, suspendiendo al menor por 3 días del servicio educativo, consignando asimismo una "C" como nota de comportamiento en el **segundo bimestre del año escolar 2015**;
 - habría impedido la entrada del menor a su respectiva aula de clases a raíz de la tergiversación del incidente ocurrido el **16 de junio de 2015**; y,
 - no habría atendido el requerimiento de información del mes de **junio de 2015** para poner en conocimiento de la Sociedad Conyugal los motivos por los cuales se impuso la sanción al menor, manifestando que las cosas en el Colegio no funcionan como en el mundo exterior con evidencias, acá las cosas son como nosotros decimos.
43. Como puede observarse, las conductas descritas cuestionadas por los señores López-Galdós se habrían llevado a cabo en el año 2015, conforme al siguiente detalle:

se refiere el artículo 121° del Código se suspende definitivamente con la presentación del escrito de denuncia con la finalidad de que la misma sea oportunamente analizada por el órgano resolutivo competente".

¹⁰ Los denunciantes señalaron que dicho requerimiento se efectuó en el marco de una reunión.



Nº	Conducta	Fecha de ocurrencia de la presunta infracción	Plazo para comunicar a la autoridad administrativa	Fecha de presentación de la denuncia
1	Información parcializada respecto a la incidencia ocurrida el 16 de junio de 2015	16 de junio de 2015	16 de junio de 2017	25 de enero de 2018
2	Habría consignado como nota "C" en el segundo bimestre de año 2015	Aproximadamente a fines del mes de junio de 2015	Fines del mes de junio de 2017	25 de enero de 2018
3	Habría impedido la entrada del menor a raíz de la incidencia del 16 de junio de 2015	17, 18 y 19 de junio de 2015	19 de junio de 2017	25 de enero de 2018
4	No habría atendido el requerimiento de información verbal ¹¹ del mes de junio de 2015	Julio de 2015 ¹²	Julio de 2017	25 de enero de 2018

44. Por lo tanto, los señores López-Galdós pudieron presentar su denuncia hasta el 2017; sin embargo, esta fue presentada en 2018, esto es, cuando ya había vencido el plazo legal.
45. Por lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** por prescripción estos extremos de la denuncia, por presuntas infracciones al Código.

Sobre la improcedencia parcial de la denuncia por competencia

46. El artículo 105 del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas, conforme a la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033. Asimismo, en la referida norma se señala que dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley¹³.
47. Dicho criterio fue recogido previamente en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Tribunal de Defensa de la Competencia mediante Resolución N° 0277-1999/TDC-INDECOPI¹⁴, que señaló lo siguiente:

¹¹ Los denunciados señalaron que dicho requerimiento se efectuó en el marco de una reunión.

¹² Tomando en cuenta que para atender un requerimiento de información, el proveedor cuenta con 30 días.

¹³ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 105.- Autoridad competente**
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente capítulo, conforme al Decreto legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
(...)

¹⁴ Ver Resolución N° 277-1999/TDC-INDECOPI del 18 de agosto de 1999, seguido por Shirley Sánchez Cama contra José Cantuarias Pacheco y Corporación José R. Lindley S.A.

“Por excepción establecida en norma expresa de rango legal, únicamente pueden entenderse aquellas disposiciones contenidas en las leyes, u otras normas de igual jerarquía, que señalen que una entidad administrativa, distinta a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, será competente para sancionar presuntas infracciones (a la Ley de Protección al Consumidor) que puedan cometerse en las relaciones de consumo que se presenten en un sector específico”.

Sobre las facultades disciplinarias, pedagógicas y administrativas de las Instituciones Educativas Privadas y el rol supervisor del Ministerio de Educación

48. En materia de servicios educativos privados, la Ley N° 26549 - Ley de los Centros Educativos Privados (en adelante, la Ley de Centros Educativos) señala en su artículo 13 que el Ministerio de Educación supervisa el funcionamiento de los centros educativos, a través de sus órganos competentes, a efectos de asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la misma y en la Ley N° 28044 Ley General de Educación.
49. El Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-98- ED (en adelante, el RIS), establece que los órganos competentes del Ministerio de Educación son responsables de la supervisión de las instituciones educativas privadas, pudiendo de ser el caso, imponer las sanciones correspondientes.
50. Sobre el particular, es importante destacar que mediante Sentencia del Expediente N° 7-2014-PA/TC, el Tribunal Constitucional señaló que las instituciones educativas privadas pueden determinar su propia “autonomía axiológica”, así como autonomía para conducir su actividad interna, sea administrativa, pedagógica, financiera, de personal, etc., la cual no es absoluta, sino que se encuentra bajo la supervisión y control del Ministerio de Educación, conforme a lo siguiente:

“47. En el nivel infra constitucional, se advierte entonces que los centros educativos privados y los de educación básica tienen autonomía para determinar su propia “autonomía axiológica”, así como autonomía para conducir su actividad interna, sea administrativa, pedagógica, financiera, de personal, etc. Sin embargo, dicha autonomía no es absoluta, sino que se encuentra bajo la supervisión y control del Ministerio de Educación, conforme se precisa en el artículo 13 de la antes citada Ley 26549, que establece que “El Ministerio de Educación, a solicitud de parte o de oficio, supervisa el funcionamiento de los centros educativos, a través de sus órganos competentes, para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley y de la Ley General de Educación.”

51. Finalmente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado lo siguiente respecto a la autonomía de los centros educativos:

*“21. En anteriores pronunciamientos¹⁵ esta Sala ha reconocido que los centros de estudios poseen autonomía, entendida esta como la facultad para organizar y desarrollar el plan educativo de manera particular y coherente con los principios y directrices que posea cada institución. Dicha autonomía puede tener diversas manifestaciones, tales como: (i) administrativa, referida a la capacidad y libertad para contratar servicios y personas que se adapten a su plan de enseñanza; (ii) financiera, que implica la capacidad de administrar libremente los recursos que disponga para cumplir con los objetivos previstos; y, (iii) **académica, la cual se refiere a la libertad de planificar y desarrollar un plan curricular y de evaluación propio que se ajuste a sus necesidades, las características del alumnado y su proyecto educativo**¹⁶*

¹⁵ Ver Resolución 2153-2016/SPC-INDECOPI del 14 de junio de 2016.

¹⁶ Respecto a los centros de estudios superiores - Universidades, el Tribunal Constitucional ha precisado en la sentencia recaída en el Expediente 4232-2004-AA/TC[1], que el contenido constitucionalmente protegido de la

22. En ese contexto, la Sala ha señalado, que cada centro de estudios, en uso de su autonomía académica, posee la facultad de establecer pautas propias de evaluación a sus alumnos, sobre las cuales la autoridad administrativa no puede cuestionarlas o enjuiciarlas.
23. Así, la autonomía académica de los centros de estudios supone la potestad que estos tienen para desarrollar planes de estudios, programas de investigación, formas de ingreso y egreso de alumnos, **así como mecanismos de evaluación de las aptitudes y desempeño de los estudiantes; no siendo posible que la autoridad administrativa interfiera en tales actividades y que determine si se encuentra conforme con ellas.**
24. Lo anteriormente expuesto no conlleva a desconocer las facultades que tiene la autoridad administrativa en materia de protección al consumidor, por cuanto el desarrollo de las actividades que realizan los centros de estudios se encuentra limitado por el respeto y la protección de los derechos reconocidos a los consumidores. Así, por ejemplo, la autoridad podría analizar la posible afectación de un alumno que reciba información inadecuada sobre la oferta educativa de dicha institución o al cual se brinde un servicio que no corresponde a las condiciones o reglas puestas a disposición del estudiante.” (sic) (énfasis nuestro)

Aplicación al caso en concreto

- (i) **Respecto a que habría consignado como nota de conducta del menor una “C”, sin tomar en cuenta que durante el cuarto bimestre del año escolar 2016 únicamente tuvo cinco (5) incidencias y cuatro (4) méritos**
52. Los señores López-Galdós señalaron que, durante el año escolar 2016, su menor hijo obtuvo notas de comportamiento B-A-B; sin embargo, en el cuarto bimestre le colocaron “C” en comportamiento, sin considerar que únicamente tenía cinco (5) incidencias y cuatro (4) méritos.
53. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada.
54. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare improcedente por competencia el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo del 73 Código.
55. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del referido extremo denunciado.
56. Como puede observarse, el cuestionamiento que realizaron los señores López-Galdós versa sobre la nota de conducta que el Colegio consignó al menor en el cuarto bimestre del año 2016.
57. En este sentido, y a la luz de la normativa antes expuesta, dicho hecho no puede ser discutido ante Indecopi, debido a que el mismo tiene como finalidad cuestionar los criterios previstos por el Colegio para calificar al menor, lo cual no resulta ser de competencia de la autoridad de consumo, pues ello obedece a la autonomía del centro educativo para evaluar las aptitudes y el desempeño de sus estudiantes.

garantía institucional de su autonomía se encuentra constituido por el conjunto de potestades que dentro de nuestro ordenamiento jurídico se ha otorgado a la universidad con el fin de evitar cualquier tipo de intervención de entes extraños en su seno, consagrando con ello la libertad académica. Esta autonomía se manifiesta en los cinco planos citados por la Constitución en el artículo 18: normativo, de gobierno, académico, administrativo, y económico. En este sentido, la actuación de los poderes públicos debe realizarse sin contravenir los fines que la propia Constitución ha establecido ni desnaturalizando dichos niveles de autonomía.

58. Por lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** por falta de competencia, este extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo del 73 del Código.
- (ii) **Respecto a que habría incurrido en incongruencias en las calificaciones de conducta del menor en los años 2015 y 2017, siendo el menor calificado con una “B” y una “C” respectivamente.**
59. Los señores López-Galdós señalaron que existían incongruencias de criterios al momento de calificar el comportamiento del menor en los años 2015 al 2017 toda vez que pese a que en el 2017 tuvo mejor conducta se le calificó con un promedio anual de “C” y en el 2015 con “B”.
60. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada.
61. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare improcedente por competencia el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo del 73 del Código.
62. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del referido extremo denunciado.
63. Como puede observarse, el cuestionamiento que realizan los señores López-Galdós versa sobre nota de conducta que el Colegio consignó al menor en el año 2017 respecto a la consignada en el año 2015.
64. En este sentido, y a la luz de la normativa antes expuesta, dicho hecho no puede ser discutido ante Indecopi, debido a que el mismo tiene como finalidad cuestionar los criterios previstos por la denunciada para evaluar al menor hijo de los señores López-Galdós, lo cual no resulta ser competencia de la autoridad de consumo, pues ello obedece a la autonomía del centro educativo a su libertad de planificar y desarrollar sus criterios en el periodo educativo correspondiente a fin de brindar un servicio idóneo en el mercado.
65. Por lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** por falta de competencia, este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo del 73 del Código.

Sobre la improcedencia parcial de la denuncia por subsanación de la conducta infractora

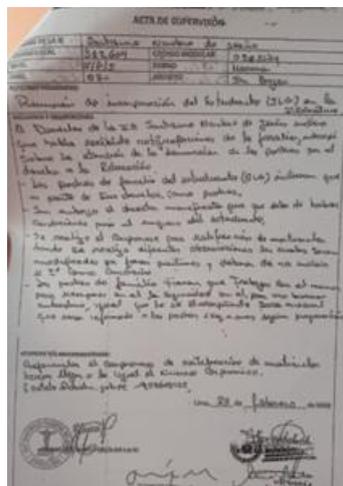
66. El sistema de protección al consumidor busca que las conductas infractoras, una vez detectadas, sean subsanadas o corregidas rápidamente por el propio proveedor; evitando así la formalización del conflicto y ahorrando costos al consumidor y al Estado.
67. En ese sentido, de comprobarse que se ha corregido la conducta infractora **con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos al proveedor** —de conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 108 del Código— corresponderá a la autoridad administrativa declarar la improcedencia de la denuncia¹⁷.

¹⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

68. Asimismo, la norma señalada precisa que la subsanación de la conducta infractora no acarreará la improcedencia de la denuncia si los hechos denunciados pusieron en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas, ni tampoco para los supuestos de discriminación en el consumo.

Respecto a que el Colegio habría denegado la matrícula para el año escolar 2018 al menor hijo de los señores López-Galdós

69. Los señores López-Galdós manifestaron que a fines del año 2017, pese a que la psicóloga que venía evaluando a su menor hijo tenía comentarios positivos sobre él, el 22 de diciembre de 2017 les comunicaron la no ratificación de matrícula para el año 2018, en tanto tenía "C" en conducta en el cuarto bimestre por dos (2) faltas graves indebidamente impuestas: a) una referida a jugar con pelotas de tecnopor; y, b) otra referida a ensuciar la mesa de almuerzo de despedida de cuarto a quinto de secundaria.
70. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada.
71. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare improcedente por subsanación de la conducta denunciada el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo del 73 Código.
72. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del referido extremo denunciado.
73. Al respecto, obra en el expediente, copia del Acta de Supervisión del 23 de febrero de 2018, emitida por la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, Oficina de Supervisión del Servicio Educativo, la cual se encuentra suscrita por el director del Colegio, un representante de la UGEL 07 y los señores López-Galdós:



Artículo 108.- Infracciones administrativas

(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos

Transcripción:

“El director de la I.E. Santísimo Nombre de Jesús indicó que había recibido notificaciones de la Fiscalía, Indecopi, sobre la atención de la denuncia de los padres por el derecho a educación...”

Los padres de familia del estudiante (SLG) indicaron que es parte de sus derechos como padres, Sin embargo, el director manifestó que debe haber condiciones para el ingreso del estudiante...

Se realizó el compromiso para ratificación de matrícula ...los padres de familia tienen que trabajar con el menor para que recuperen la seguridad en él...” (sic)

74. Como puede observarse, el 23 de febrero de 2018, la Promotora, los señores López-Galdós y un representante de la UGEL 07, suscribieron un documento de ratificación de matrícula por el cual se incorporó al menor para que lleve sus estudios en dicha institución por el año 2018.
75. En dicho sentido, ello se efectuó de manera posterior a la presentación de la denuncia (25 de enero de 2018) y de manera anterior a la notificación de imputación de cargos a la Promotora (23 de noviembre de 2018).
76. En atención a lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** por subsanación de la conducta, este extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo del 73 Código.

Sobre la improcedencia parcial de la denuncia por falta de interés para obrar

77. El artículo 108¹⁸ del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo cuando el consumidor denunciante carezca de interés para obrar¹⁹.

Respecto a que habría imputado, de manera prejuiciosa y sin tomar en cuenta las evidencias presentadas, la responsabilidad al menor respecto a un audio difundido en un grupo de WhatsApp de la promoción sobre una de las profesoras

78. Los señores López-Galdós señalaron que, en diciembre del año 2016, existía un grupo de *WhatsApp* de la promoción, en el cual aparecieron audios hablando mal de una profesora, atribuyendo dicha conducta al menor, pese a que él no fue responsable por el envío de dichos audios.
79. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada.
80. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare

¹⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1308. DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 108.- Infracciones Administrativas.- (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los supuestos:

a) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

¹⁹ El interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses¹⁹. Asimismo, el interés para obrar ha sido definido como un estado de necesidad, como la exigencia inmediata, actual, irremplazable de tutela jurídica. En: Juan Monroy Gálvez. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Thémis Revista de Derecho, N° 27- 28, pág. 124.

improcedente por falta de interés para obrar el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo del 73 Código.

81. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del referido extremo denunciado.
82. Al respecto, del escrito de denuncia los señores López-Galdós manifestaron lo siguiente:

“Existió un hecho importantísimo que corresponde comentar en esta narración, el hecho ocurrió en diciembre de 2016; existía un grupo de WhatsApp de toda la promoción (4 secciones mixtas), en ese mes aparecen unos audios dentro de ese WhatsApp hablando mal de una profesora, hecho que se hace conocimiento de la profesora aludida y es atribuido de forma inmediata a nuestro hijo, el entonces Coordinador de Secundaria, Tulio Guevara, nos llama por teléfono exigiendo nuestra inmediata presencia en el Colegio donde se nos comunica la expulsión de nuestro hijo, todo ello ante nuestra sorpresa indescriptible.

Afortunadamente el Coordinador de Convivencia, Sr. Roberto Lanata Koster, tomando como base los audios identificó las voces y los alumnos responsables, los que fueron expulsados, siendo mi hijo completamente inocente de lo ocurrido, involucrado y culpado en vano. Posteriormente supimos que el Coordinador de Secundaria, Tulio Guevara, quien nos llamó ya no continuó laborando en el año 2017.” (sic)

83. En ese sentido, los señores López-Galdós señalaron que posteriormente a la imputación prejuiciosa a su menor hijo, el señor Roberto Lanata Koster (Coordinador de Convivencia), identificaron a los alumnos responsables del envío de los audios materia de controversia, expulsándolos, exonerando de responsabilidad a su menor hijo.
84. Como puede observarse, el hecho cuestionado fue corregido en diciembre de 2016, esto es, antes de la presentación de su denuncia el 25 de enero de 2018; por consiguiente, los señores López-Galdós ya no tenían interés respecto a la conducta en cuestión.
85. En atención a lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** por falta de interés para obrar este extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 73 Código.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad en el servicio de enseñanza

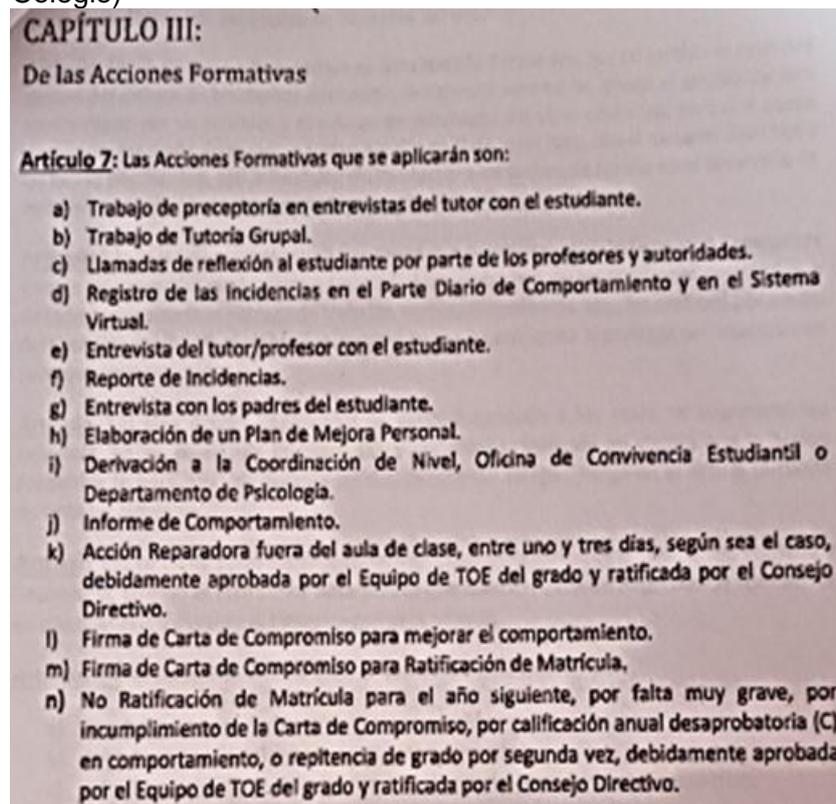
86. El artículo 73²⁰ del Código establece que el proveedor debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

²⁰ LEY N° 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 de la materia.

(i) **Respecto a que el proveedor no habría tomado durante el año escolar 2016, acción formativa alguna en favor del menor, a pesar de que la Sociedad Conyugal suscribió un documento de matrícula condicional, siendo su acción siempre punitiva al respecto**

87. Los señores López-Galdós denunciaron que al término del año escolar 2015 suscribieron un documento de matrícula condicional; sin embargo, durante el año 2016, el Colegio no ejerció ninguna acción formativa a favor de su menor hijo.
88. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada.
89. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare fundado el presente extremo de la denuncia, por infracción al artículo 73 Código.
90. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Promotora indicó que los denunciados firmaron dos (2) Compromisos de Matrícula Condicional en diciembre de 2016 y diciembre de 2017, por lo que, debían entrevistarse con el responsable de Convivencia Estudiantil o con el Tutor, por lo menos cada quince (15) días, previa cita concertada por ellos, lo que comprueba que eran los padres del estudiante quienes debían concertar las entrevistas y no el Colegio, lo cual nunca sucedió.
91. Al respecto, los denunciados presentaron los siguientes medios probatorios:

- (i) Manual de Convivencia del Colegio²¹ el cual contiene las normas internas sobre la convivencia estudiantil. (Imagen 1 - Manual de Convivencia del Colegio)



²¹ Obra de fojas 15 al 31 del Expediente.

Artículo 10: Toda Acción Reparadora es considerada **Formativa**, por tal motivo se realizará dentro del colegio en ambientes adecuados designados para tal fin, donde el estudiante será monitoreado por un profesor y el equipo de psicólogos del nivel educativo, para que pueda desarrollar los contenidos que se traten ese día en clase, o en casa, con el material didáctico y las tareas pertinentes, con la finalidad de involucrar a los padres de familia en el desarrollo de valores y actitudes, cuando se considere oportuno.

Artículo 11: En los días que el estudiante tenga que cumplir una Acción Formativa Reparadora y estén programadas evaluaciones, las rendirá en cualquiera de los ambientes designados, y de tener programada la entrega de trabajos, tareas, asignaciones, etc., los realizará por medio del Coordinador del Nivel respectivo, quien a su vez los entregará al profesor correspondiente para que sean evaluados.

Artículo 12: Una Acción Reparadora se aplicará también a los casos de impuntualidad reiterada, en los niveles de primaria alta y secundaria, teniendo en cuenta que la Acción Formativa se hará efectiva durante un día, dentro del colegio, luego de la octava tardanza durante un bimestre.

- (ii) Compromiso de Matrícula Condicional, suscrito el 15 de diciembre de 2015²² por el señor López del cual se advierte las condiciones de la matrícula condicional del menor para el año 2016:

En nuestra condición de padres de Salvador, **LÓPEZ GALDÓS**, declaramos haber tomado conocimiento del presente documento y, aceptamos y firmamos la presente **MATRÍCULA CONDICIONAL**, conforme lo establece el Artículo 8 del Reglamento de Normas y Convivencia de la Institución, motivada por haber obtenido nuestro menor hijo en dos bimestres la calificación **C** en Comportamiento (II y III Bimestres), durante el año 2015.

Esta Matrícula Condicional implica:

1. Que los Padres del estudiante deberán entrevistarse con el Coordinador de Normas de Convivencia del Nivel respectivo y/o con el Tutor de su hijo por lo menos una vez al mes, previa cita concertada por ellos.
2. Iniciar evaluación y terapia psicológica que ayude al estudiante a superar conductas inadecuadas, debiendo presentar al Departamento de Psicología, el Informe respectivo durante el mes de enero del año 2016, antes de proceder a la matrícula correspondiente.
3. Que el estudiante deberá observar un comportamiento ejemplar, durante el año escolar 2016, evitando en todo momento cometer **FALTAS A LAS NORMAS DE CONVIVENCIA, O TENER ACTITUDES QUE ATENTEN CONTRA SU FORMACIÓN INTEGRAL Y LA DE SUS COMPAÑEROS** (Artículos 3; 4 y 5 del Reglamento y Normas de Convivencia), tanto individuales como grupales.
4. Que el estudiante no podrá tener ningún bimestre desaprobado (C) durante el año 2016 en Comportamiento.
5. Que el incumplimiento de alguno de los numerales descritos en el presente documento, implicará su separación inmediata del Plantel, debiendo los Padres del estudiante presentar una carta en la que manifiestan el retiro de su menor hijo de nuestra Institución Educativa.

- (iii) Reporte de Calificaciones del menor, del cual se puede observar las notas consignadas en los cuatro bimestres del año escolar 2016²³:

COMPORTAMIENTO	Bimestres				PP
	I	II	III	IV	
Comportamiento	B	A	B	C	B
ASISTENCIA	Ter 200 Ser 400				
Inas. técnicas Priv./Técnic.					
Inas. técnicas Just./Faltas		1			1
Tarjetas	2	1			3

ESTADÍSTICAS	Bimestres				PP
	1	2	3	4	
Promedio	14.38	15.56	14.78	15.89	14.82
Promedio de Año	14.88	15.54	15.78	15.78	15.43
Puntaje	138	168	158	168	163
Orden de Merito	28	27	29	26	27
Tarjetas de Utilización en la Sección	1/ED	1/ED	1/ED	1/ED	1/ED
Tarjetas de Utilización en el Grupo	1/ED	1/ED	1/ED	1/ED	1/ED

OBSERVACIONES :
Pendientes.

DESCRIPCIÓN DE LA ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL COMPORTAMIENTO

AD	MUY BUENO	B	REGULAR
A	BUENO	C	DEFICIENTE

²² Obra a fojas 33 del Expediente.

²³ Obra a fojas 37 del Expediente.

- (iv) Reporte de Incidencias del intranet del Colegio, del cual se puede observar las incidencias registradas a nombre del menor en el año 2016.²⁴
92. El artículo 104 del Código²⁵ recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
93. De la revisión de los citados medios probatorios presentados se advierte que, por las faltas cometidas por el menor durante el año 2015, el denunciante (su padre) y un representante del Colegio suscribieron un documento de Compromiso de Matrícula Condicional para el año escolar 2016.
94. En este documento se observa que las partes se obligaron a lo siguiente:
- (i) los padres debían concertar citas con el coordinador de normas de convivencia una vez al mes;
 - (ii) se debía iniciar una evaluación y terapia psicológica para el menor antes de matricularse para el año 2016;
 - (iii) el estudiante se comprometía a no cometer faltas; y,
 - (iv) el estudiante no debía tener ninguna nota desaprobatoria en conducta
95. Bajo dicho contexto, de acuerdo con el Compromiso de Matrícula suscrito, correspondía (como acción formativa en favor del menor) iniciar una terapia psicológica a la menor previa citas concertadas por los padres de familia con el coordinador de normas de convivencia, tal y como además ha sido indicado por la Promotora en sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
96. No, obstante, de la revisión del expediente no obra medio probatorio alguno presentado por los padres de familia – que tan siquiera a nivel indiciario – permita demostrar que los padres solicitaron las citas psicológicas para el menor durante el año 2016 y estas no fueron aceptadas por el Colegio.
97. En ese sentido, la Promotora presentó los siguientes nuevos medios probatorios en su escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción:
- (i) Compromiso de Matricula para año escolar 2017, suscrito por los padres de familia del menor el 20 de diciembre de 2016, conforme se visualiza a continuación:

²⁴ Obra a fojas 38 y 39 del Expediente.

²⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



COMPROMISO DE MATRÍCULA CONDICIONAL

En nuestra condición de padres de **LÓPEZ GALDOS SALVADOR**, del III grado "C." del nivel secundaria del Colegio Santísimo Nombre de Jesús, declaramos haber tomado conocimiento del presente documento y, aceptamos y firmamos la presente **MATRÍCULA CONDICIONAL**, conforme lo establece el Artículo 8 del Reglamento de Convivencia Estudiantil de la Institución, motivada por haber obtenido nuestro(a) menor hijo(a) las calificaciones B – A – B – C.

Esta **Matrícula Condicional** implica:

1. Que como **padres de la estudiante debemos entrevistarnos con el Responsable Convivencia Estudiantil del Nivel respectivo y/o con el Tutor de nuestro(a) hija(a) por lo menos una vez al mes**, previa cita concertada por nosotros.
2. Que nuestro(a) hijo(a) **deberá observar un comportamiento ejemplar**, a partir de la fecha, evitando en todo momento cometer **FALTAS A LAS NORMAS DE CONVIVENCIA**, o tener **ACTITUDES QUE ATENTEN CONTRA SU FORMACIÓN INTEGRAL Y LA DE SUS COMPAÑEROS** (Artículos 3; 4 y 5 del Reglamento de Convivencia Estudiantil), tanto individuales como grupales.
3. Que nuestro(a) hijo(a) **no podrá tener otro bimestre desaprobado (C) durante el año 2017**.
4. Que el incumplimiento de alguno de los numerales descritos en el presente documento, implicará su **separación del Plantel**, debiendo nosotros en nuestra condición de padres de **SALVADOR LÓPEZ GALDOS**, presentar una carta en la que manifestamos el retiro de nuestro hijo de la Institución Educativa.

San Borja, 20 de diciembre de 2016.



- (ii) El Reporte de acompañamiento psicológico del menor durante el año 2017 a fin de dejar constancia que durante dicho año escolar y de acuerdo con lo acordado en el Documento de Matrícula Condicional 2016 cumplió con las acciones formativas correspondientes:

REPORTE DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO 2017		
Estudiante: <u>LÓPEZ GALDOS, Salvador Mateo</u> Grado y sección: <u>IVA</u>		
➤ Motivo de atención: Relaciones Interpersonales, comportamiento		
➤ Intervención, orientación y apoyo psicológico: Orientación, observación y acompañamiento		
BIMESTRE	FECHAS ATENCIÓN	INTERVENCIÓN
I BIMESTRE	Marzo 2017	- Se recibe la carta de compromiso de matrícula condicional del estudiante, se inicia la observación y acompañamiento en el aula (ANEXO 1). - Durante el bimestre obtuvo como nota de comportamiento A
II BIMESTRE	-----	- Se mantuvo la observación y acompañamiento en el aula. - Durante el bimestre obtuvo como nota de comportamiento B
III BIMESTRE	01-09	- Se realiza la orientación individual al estudiante por verse involucrado en molestar a una de sus compañeras del aula.
	06-09	- Reunión con ambos padres para tratar sobre la orientación brindada al estudiante. - Luego de la comunicación con los padres, el estudiante recibe orientación individual (ANEXO 3).
	-----	- Se mantiene a observación y acompañamiento en el aula. - Durante el bimestre, presenta un informe conductual y obtiene como nota de comportamiento C (ANEXO 4).
	30-10	- Reunión conjunta con los padres, tutora, profesora de inglés y sub director de formación. - Los padres refieren que Salvador asiste a terapia psicológica particular. Se establece contactarnos con el especialista y acordar una reunión con él a fin de establecer estrategias en conjunto (ANEXO 5).
IV BIMESTRE	07-11	- Orientación individual al estudiante para tratar sobre sus avances y compromisos del bimestre.

- (iii) Anexos - Documentos de Entrevistas con los Padres de Familia del 9, 13 y 24 de noviembre de 2017 así como del 4 de diciembre del mismo año:

Grado y Sección: IVA
Fecha: 09-11-17

ENTREVISTA CON PADRES DE FAMILIA

Apellidos y nombres del estudiante: López Galdós, Salvador
 Nombre de la persona que asiste a la cita: B. Daniel Zavallos
 Nombre del entrevistador: Lilja Uceda y Melissa

PUNTOS A TRATAR:

- Se conversa con B. Zavallos de Salvador para tratar sobre los avances de Salvador.
- Menciona que trabajan creencias y maneja las situaciones.
- La tutora narra el apoyo que se le brinda.
-

Acuerdos:

- sustentar las faltas para evitar que la interneta sea su
- Refuerzo verbal. firma
- Apertura (escucha activa) discusión.

RECOMENDACIONES:

Orientación y apoyo psicológico	()	Orientación a los padres	()
Orientación a la madre	()	Orientación al padre	()
Trabajar acuerdos en casa	()	Reforzar autonomía e independencia	()
Reforzar hábitos de estudio	()	Reforzar habilidades sociales	()
Fortalecer la automotivación de su hijo	()	Evaluación Psicológica	()
Monitorizar la planificación y organización del tiempo de estudio	()		()

98. En ese sentido, los citados medios probatorios permiten identificar que la Promotora dio cumplimiento al compromiso de Matricula del 2017, identificándose que realizó las acciones formativas acordadas, esto es, el acompañamiento psicológico para el menor durante el referido, en el que se encontraron involucrados los padres de familia, lo cual logra desvirtuar lo cuestionado por los denunciantes.
99. En atención a ello, dado que en el 2016 no hubo acciones formativas debido a que éstas debían ser concertadas previamente por los propios denunciantes y estos no han logrado acreditar que cumplieron – cuanto menos – con programarlas, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción al artículo 73 del Código.

(ii) **Respecto a que la Tutora (amiga de la profesora agraviada) habría tenido tratos hostiles hacia su menor hijo**

100. Los señores López-Galdós denunciaron que, en diciembre del año 2016, existía un grupo de *WhatsApp* de la Promoción en el cual aparecieron unos audios hablando mal de una profesora, hecho que fue indebidamente imputado al menor.
101. Asimismo, la denunciante refirió que posteriormente una profesora (amiga de la profesora agraviada) mantuvo un trato hostil hacia el menor hasta el punto de retirarlo del salón y decirles a sus compañeros que si participaba del compartir navideño, ella no estaría. Ante ello, pidieron una reunión con la tutora del menor, quien reconoció el hecho y les pidió disculpas.

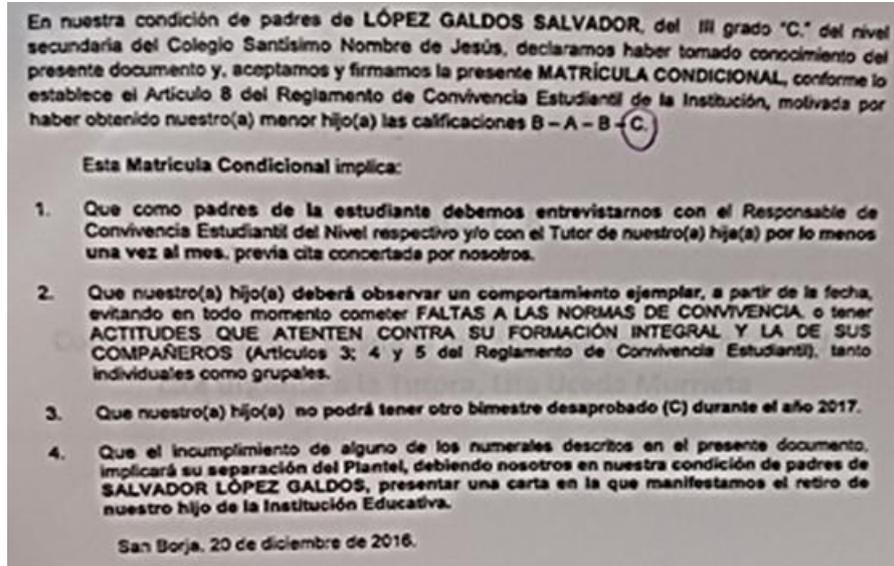


102. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada.
103. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare infundado el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 73 del Código.
104. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del referido extremo denunciado.
105. De acuerdo a lo establecido en el artículo 104 del Código, les correspondía a los señores López-Galdós presentar los medios probatorios en los que se evidencie los presuntos tratos hostiles de la profesora hacia su menor hijo.
106. No obstante, los señores López-Galdós no han presentado medios probatorios que acrediten si quiera a nivel indiciario sus alegaciones, pudiendo haber presentado algún reclamo presentado ante el Colegio por los hechos, correo electrónico, mensaje, audio o video; sin embargo, no lo hicieron.
107. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** este extremo por presunta infracción al artículo 73 del Código.
- (iii) **Respecto a que el proveedor habría evaluado a su menor hijo con “C” en conducta durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada; sin embargo, ello nunca se habría puesto en su conocimiento de manera previa**
108. Los señores López-Galdós denunciaron que, en 2017, cuando su menor hijo se encontraba estudiando en 4to de secundaria, obtuvo en los dos primeros bimestres “A” y “B” en comportamiento; sin embargo, en el tercer bimestre obtuvo “C” en tanto incurrió en una falta consistente en: *abrazo amical con su enamorada* (sic), ante ello, conversaron con el señor Valdivieso, quien les dijo que ya había observado dicha conducta por parte del menor y que resultaba reiterativo; sin embargo, ello jamás fue puesto en conocimiento oportuno de éstos.
109. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada.
110. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare infundado el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 73 del Código.
111. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del referido extremo denunciado.
112. Al respecto, los denunciantes presentaron los siguientes medios probatorios:
 - (i) Manual de Convivencia del Colegio, del cual se advierte que las expresiones de cariño eran contempladas como faltas graves:

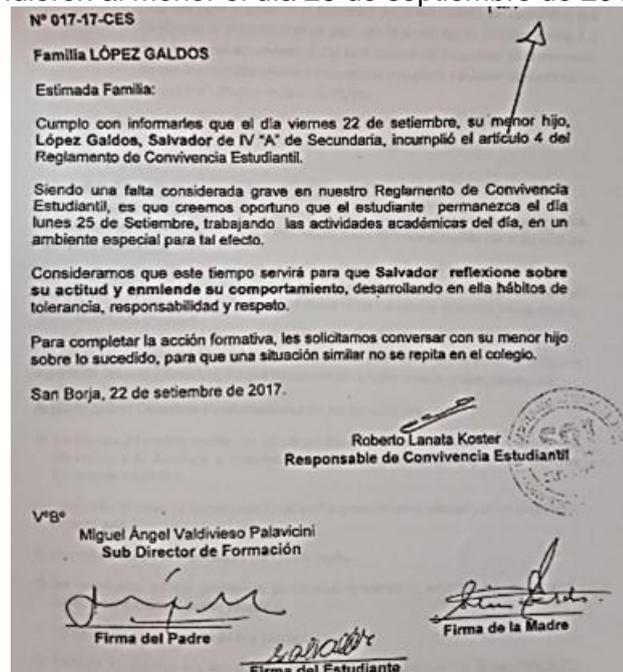
“Artículo 4: Otras acciones de mayor gravedad que los estudiantes deben evitar, las que serán materia de revisión en el proceso de evaluación de su comportamiento por el equipo TOE del grado, el mismo que emitirá las Acciones Formativas correspondientes, son: ...

Tener expresiones de “cariño de pareja y/o enamorados” dentro del colegio y/o a sus alrededores, por respeto a la institución educativa y a los miembros que la integran. (sic)

- (ii) Compromiso de Matrícula Condicional para el año 2017²⁶ suscrito por el padre del menor y un representante del Colegio, del cual se observa las condiciones para que proceda la matrícula del menor para el año escolar 2018.



- (iii) Informe de Acción Preventiva²⁷ emitido por el Colegio, del cual se observa que suspendieron al menor el día 25 de septiembre de 2017:



- (iv) Carta enviada por los señores López-Galdós a la Promotora el 8 de enero de 2018, conforme a lo siguiente:

²⁶ Obra a fojas 45 del Expediente.

²⁷ Obra a fojas 50 del Expediente.

“La no ratificación de matrícula tiene origen en el año 2016, cuando a nuestro hijo se le pone matrícula condicional por que obtiene una “C” en conducta en el último bimestre (teniendo 5 incidencias y 3 méritos), no obstante, su nota final de comportamiento en dicho año fue una “B”. Durante el año 2017, al haber un abrazo entre nuestro hijo y su enamorada, a ambos se le puso un informe de comportamiento, se les suspendió por un día, lo que derivó a una “C” en conducta del tercer bimestre para los dos alumnos; en el caso de nuestro hijo esa “C” significaba la no ratificación de matrícula.

Lo que no comprendemos sobre la “C” del tercer bimestre es lo siguiente: el Sr. Valdivieso nos informó que ya antes habían observado esta muestra de afecto, lo cual fue ratificado por ambas tutoras en la misma reunión; ante esto nos preguntamos porque no se nos comunicó preventivamente los hechos, siendo labor de los docentes y del Sr. Valdivieso propiciar la comunicación ininterrumpida entre los miembros de la comunidad educativa.... Con lo cual se hubiera evitado la “C” que finalmente se les colocó, con la única opción que utilizaron, la cual fue una sanción punitiva.” (sic)

113. Del Compromiso de Matrícula Condicional de 2017 se advierte que, a fines de 2016, el denunciante y un representante del Colegio suscribieron otro documento, por el cual el menor no debía cometer faltas durante el año escolar 2017.
114. Asimismo, se observa que el mismo día de la ocurrencia de la incidencia, esto es, el 22 de setiembre de 2017, la Promotora emitió un Informe de Acción Preventiva dando cuenta que el menor cometió una falta consistente en que había manifestado una expresión de afecto a su pareja y que sería suspendido.
115. Por otro lado, del Manual de Convivencia se observa que tener expresiones de cariño de pareja dentro de las instalaciones del Colegio se consideraba como una falta, es decir, en este documento **no se contempla que la falta se configuraba con la reiteración del hecho** (tener expresiones de cariño), por lo cual, el hecho que el menor haya incurrido en dicha conducta una vez ya lo hacía acreedor de una sanción.
116. En el presente caso los señores López-Galdós se encuentran cuestionando que el señor Valdivieso les indicó que la referida conducta (expresión de afecto a su pareja) ya había sido vista anteriormente en su menor hijo; motivo por el cual fue sancionado; sin embargo, ello no había sido puesto en su conocimiento a fin de que corrijan esta conducta y con ello evitar sancionar al menor.
117. No obstante, no obra en el expediente material probatorio que – tan siquiera a nivel indiciario – diera cuenta que ello fue comunicado a los denunciados y fue el motivo de la sanción impuesta, por lo que si bien los señores López-Galdós presentaron una carta enviada a la Promotora el 8 de enero de 2018, por la cual cuestionaron que no se puso en su conocimiento que, de manera anterior a la imposición de la sanción, ya habían observado esta conducta en su menor hijo, esta fue presentada aproximadamente tres (3) meses luego de ocurridos los hechos; por lo cual, dicho medio probatorio no brinda certeza; además, la referida carta es una declaración de parte.
118. En todo caso, los denunciados pudieron haber presentado cualquier documento en que se evidencie que la Promotora se hubiese comprometido a informar previamente a los denunciados las presuntas infracciones que pudiera cometer su menor hijo antes de elaborar un Informe de Acción Preventiva, lo cual no ocurrió en el presente caso.



119. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** este extremo por presunta infracción al artículo 73 del Código.
- (v) **Respecto a que el proveedor se habría negado autoritariamente a escuchar al menor y atender la solicitud de gestión realizada, referida al retiro de la incidencia registrada sobre jugar con pelotas de Tecnopor**
120. Los señores López-Galdós denunciaron que, el 2 de noviembre de 2017, la profesora de Química registró una incidencia en el Intranet al menor por jugar en clase con pelotas de tecnopor, pese a que otros alumnos se identificaron y asumieron sus responsabilidades, por lo que, el menor solicitó a la profesora que revise dicha incidencia; sin embargo, ésta se negó a escucharlo insistiendo en culparlo; por lo cual, éste fue retirado al patio golpeando la pizarra con su puño.
121. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada.
122. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare infundado el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 73 del Código.
123. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del referido extremo denunciado.
124. Considerando lo establecido en el Código (conforme fue citado en el marco legal aplicable), la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- (i) **Acreditación del defecto**: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **Imputación del defecto**: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
125. En este punto, es de mencionar que correspondía a los señores López-Galdós presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad; sin embargo, los señores López-Galdós no cumplieron con ello.
126. Por lo expuesto, no puede trasladar a la Promotora, la carga probatoria a efectos de eximirse de responsabilidad. En todo caso los señores López-Galdós pudieron presentar algún audio, video o reclamo presentado ante el Colegio; sin embargo, no lo hicieron.
127. Por lo tanto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción al artículo 73 del Código.

Sobre el deber de información

128. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en el artículo 1, numeral 1.1 literal b)²⁸ y en el artículo 2²⁹ del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos o servicios que ofrecen, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
129. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
130. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

Respecto a que el proveedor denunciado no habría puesto en conocimiento de la Sociedad Conyugal el suceso y los fundamentos que motivaron el registro de la incidencia del “Informe de comportamiento” del 12 de diciembre de 2017

131. Los señores López-Galdós denunciaron que, el 12 de diciembre de 2017, observaron que habían subido al Intranet del menor, un reporte que daba cuenta que se había emitido un Informe de Comportamiento; sin embargo, este documento no les fue puesto en su conocimiento.
132. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada.
133. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare fundado el presente extremo de la denuncia, por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 del Código.
134. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Promotora precisó que el medio de comunicación oficial con los padres de familias es el SIEWEB, a través del cual se comunica a los padres de familia cada una de las incidencias presentadas con sus hijos, siendo que en el presente caso se aplicó lo mismo, la

²⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 1.- Derechos de los consumidores**
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

²⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 2.- Información relevante
2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

incidencia es enviada como una notificación automática al correo del padre, cuando esta es registrada. En ese sentido, los padres tienen el acceso directo a la plataforma para poder revisarla y que dicha obligación se encuentra plasmada en el contrato de prestación de servicios suscrita por los padres de familia al iniciar el año.

135. Al respecto, los denunciantes presentaron el reporte de incidencias del menor, del cual se advierte que si bien el 12 de diciembre de 2017 se registró una incidencia en el Intranet³⁰, la falta no fue precisada como en los casos anteriores; motivo por el cual no tomaron conocimiento del porque fue consignada en dicho sistema:

Salvador Mateo Cuarto Grado "A" de Secundaria

 VALDIVIESO PALAVICINI, MIGUEL ANGEL
12 DE DICIEMBRE DE 2017

Informe de Comportamiento

Nunca se nos dijo a que correspondía
suponíamos reunión de 4^{to} - 5^{to}, donde mi hijo
no tuvo nada que
ver con testigos.
(8 testigos por lo
menos).

IV Periodo

UCEDA MURRIETA, LITA GUADALUPE
29 DE NOVIEMBRE DE 2017

8

Desobedece las indicaciones del profesor.
Malogra el trabajo de su compañero. (arruga la hoja de trabajo)
el compañero primero le rayó su trabajo.

IV Periodo

ESPINOZA LEVEAU, Viviana Rosario
10 DE NOVIEMBRE DE 2017

Usa inadecuadamente el material de trabajo.
Lanza el caucho del campo de grass a su compañero Sánchez, dentro del short.
Pone bolitas dentro del short (por todo se lo sanciona).

IV Periodo

6

ESPINOZA LEVEAU, Viviana Rosario
10 DE NOVIEMBRE DE 2017

³⁰ Obra a fojas 77 del Expediente.

IV Período

UCEDA MURRIETA, LITA GUADALUPE
8 DE NOVIEMBRE DE 2017

Participa activamente en eventos culturales, patrióticos, deportivos y religiosos.
Participan de la Escuela para Padres.

MÉRITO

IV Período

UCEDA MURRIETA, LITA GUADALUPE
2 DE NOVIEMBRE DE 2017

Promueve el trabajo colaborativo y sabe trabajar en equipo.
Trabajan con entusiasmo para resolver una incógnita propuesta.

MÉRITO

IV Período

PUMACHAGUA TINTAYA, Herlinda Marlene
2 DE NOVIEMBRE DE 2017

5X

Interrumpe constantemente la clase.
Se pone a jugar en clase de laboratorio de química.

Falso con todo el salón de testigos.

IV Período

PUMACHAGUA TINTAYA, Herlinda Marlene
2 DE NOVIEMBRE DE 2017

4X

Informe de Comportamiento → Falso salón de Testigo

Estuvo jugando con esfera de tecnopor en el laboratorio, golpeando la pizarra en forma desafiante cu...

reacción ante el abuso 23

33

136. En este sentido, si bien la Promotora tiene la facultad de registrar las incidencias en las que se vea implicado el menor, en el presente caso los señores López-Galdós cuestionaron que no se les haya puesto en conocimiento adecuado en qué consistía dicha incidencia de manera posterior al registro.
137. Bajo dicho contexto si bien la denunciada precisó que el SIEWEB es la forma en la cual comunica las incidencias de sus alumnos a la familia como una notificación automática al correo del padre y que dicha obligación se encuentra plasmada en el contrato de prestación de servicios, no ha presentado medios

probatorios – que cuanto menos de forma indiciaria - dieran cuenta que pusieron en conocimiento adecuado de la falta cometida por el menor que motivó el registro de una incidencia el 12 de diciembre de 2017 en su Intranet, tal y como si fue precisado en los anteriores casos como del 2 y 10 de noviembre del mismo año.

138. En virtud de ello, este Colegiado considera que correspondía a la Promotora sustentar que comunicó los hechos que motivaron dicho registro a nombre del menor hijo de los señores López-Galdós, dado que incluso ha quedado acreditado que los hechos que motivaron anteriores incidencias fueron debidamente comunicadas a través del mismo sistema, más aún considerando que para este año el menor había suscrito un Compromiso de Matrícula Condicional y debía tener un buen comportamiento.
139. Por lo tanto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 del Código.

Sobre la Prohibición de Discriminación

140. El artículo 2 inciso del artículo 2 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente:

“Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:

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

141. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación³¹.
142. El literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
143. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
144. Por su parte, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables³².

³¹ **EGUIGUREN PRAELI**, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

³² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores**

145. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.
146. Al respecto, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.
147. Es así que, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias³³.
148. Lo anterior ha sido ratificado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos, al señalar que en este tipo de casos existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio.
149. En ese sentido, debe quedar claro que en estos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código.

Respecto a que el proveedor denunciado habría indicado que el menor hijo de los señores López-Galdós (a) no encajaría en el perfil del estudiante del colegio y que (b) tendría una tendencia negativa sobre los demás, sin sustentar lo alegado ni explicar su significado

150. Los señores López-Galdós denunciaron que, el 27 de diciembre de 2017, solicitaron al señor Valdivieso que reconsidere la no ratificación de matrícula de su menor hijo, a lo cual, recibieron como respuesta que no encajaba en el perfil del estudiante del colegio y que tendría una tendencia negativa sobre sus demás compañeros.
151. Cabe señalar que la Promotora no presentó descargos pese encontrarse debidamente notificada

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

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

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

³³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 39.- Carga de la prueba

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

152. El 12 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendado que se declare infundado el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 73 del Código.
153. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del referido extremo denunciado.
154. Al respecto, corre en autos una Carta enviada por los señores López-Galdós a la Promotora el 8 de enero de 2018³⁴, conforme a lo siguiente:
- “...El 27 de diciembre de 2017 fuimos atendidos por el señor Valdivieso, en dicha reunión le solicitamos que se reconsidere la no ratificación de matrícula, recibiendo por respuesta que nuestro hijo “no encaja en el perfil del estudiante del colegio”. Exponiendo su particular sustento con términos que nos reservamos reproducir en este documento; tal aseveración dentro del literal d) del artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor del INDECOPI, es sancionable dado que este recoge el Derecho a la no discriminación.” (sic)*
155. De acuerdo a lo establecido en el artículo 39 del Código, correspondía a la parte denunciante demostrar por lo menos de manera indiciaria el trato alegado a fin de que se invierta la carga de la prueba al proveedor denunciado.
156. Ahora bien, a efectos de acreditar sus alegaciones, los señores López-Galdós presentaron una carta enviada a la Promotora el 8 de enero de 2018, por la cual manifestó su disconformidad con las presuntas aseveraciones del señor Valdivieso, el cual habría indicado que su menor hijo no encajaba en el “perfil del estudiante del Colegio”.
157. De dicha misiva se advierte que fue enviada más de diez (10) días posteriores a las aseveraciones que habrían recibido de parte de personal del Colegio. Ahora bien, los señores López-Galdós pudieron haber dejado constancia del hecho de manera inmediata presentando algún reclamo, video, audio de grabación u otro medio de prueba que diera cuenta de lo denunciado; sin embargo, no lo hicieron, por lo que, no corresponde trasladar la carga de la prueba a la denunciada.
158. En ese sentido, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 38 del Código.

Sobre las medidas correctivas

159. Los artículos 114, 115 y 116 del Código³⁵ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

³⁴ Obra a fojas 84 y 85 del Expediente.

³⁵ **LEY N° 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.

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. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras 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.

correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

160. En el presente procedimiento quedó acreditado que la Promotora no puso en conocimiento de la Sociedad Conyugal el suceso y los fundamentos que motivaron el registro de la incidencia del “Informe de comportamiento” del 12 de diciembre de 2017.
161. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
162. En ese sentido, dado que del Reporte de Acompañamiento Psicológico y Anexos del 2017 ha quedado acreditado que la Promotora ejerció acciones preventivas a favor del menor, lo cual estuvo acompañado de sus padres de familia y que éste fue matriculado para el año escolar 2018, no corresponde ordenar medidas correctivas.

Sobre la graduación la sanción

163. Habiéndose verificado la existencia de unas infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación las sanciones a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
164. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, entre otros³⁶.
165. En ese sentido, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
166. Es pertinente indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

Respecto a que no puso en conocimiento de la Sociedad Conyugal el suceso y los fundamentos que motivaron el registro de la incidencia del “Informe de comportamiento” del 12 de diciembre de 2017

³⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

- a) **Beneficio ilícito:** El beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción es definido como *“el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa (...) es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido (...) También es lo que el proveedor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción administrativa (...) no es la utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero, sino que en términos económicos se entiende que el infractor se encuentra en una mejor situación (se ha procurado un beneficio) infringiendo el ordenamiento jurídico”*.

En ese sentido, el beneficio ilícito se encuentra constituido por el ahorro obtenido por la Promotora al no contratar un docente que pueda reportar a los señores López-Galdós el detalle de la incidencia que registraron en el intranet de su menor hijo.

De la consulta³⁷ realizada se advierte que el costo promedio del servicio de educación de un docente de secundaria asciende a S/ 1 522,00³⁸.

En ese sentido, el beneficio ilícito se encuentra constituido por el ahorro obtenido por la Promotora al no contratar los servicios de un docente, que pueda brindar información respecto a las incidencias en las que incurran los alumnos.

- b) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto una vez que los señores López-Galdós tomaron conocimiento de la conducta infractora, contaron con los incentivos necesarios para comunicar la misma a la Autoridad Administrativa.

167. En atención al beneficio ilícito determinado y a que la probabilidad de detección de la infracción es alta (x1), corresponde sancionar a la Promotora con una multa de 0,34 UIT.
168. Finalmente, cabe señalar que de los antecedentes resolutivos no se advierte la configuración de la circunstancia especial agravante referida a la reincidencia por la presente infracción.

De las costas y costos del procedimiento

169. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI³⁹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
170. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por la Promotora, este Colegiado considera que se debe ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Blue Marlin deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de

³⁷ Remuneración mensual de un docente de secundaria.
Revisado en <https://www.ponteencarrera.pe/pec-portal-web/inicio/como-va-el-empleo> el 24 de agosto de 2021.

³⁸ Equivalente a 0,34 UIT.

³⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



notificada la presente Resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha asciende a la suma de S/ 36,00.

171. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

172. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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.
173. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por la Promotora, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia presentada por los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo** contra **CEP Parroquia Santísimo Nombre de Jesús**, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: PRECISAR la tipificación de los extremos referidos a que **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús:**

- (i) Habría informado parcializadamente sobre la incidencia registrada el 16 de junio de 2015, suspendiendo al menor por 3 días del servicio educativo, consignando asimismo una "C" como nota de comportamiento en el segundo bimestre del año escolar 2015;
- (ii) habría impedido la entrada del menor a su respectiva aula de clases a raíz de la tergiversación del incidente ocurrido el 16 de junio de 2015;
- (iii) no habría tomado, durante el año escolar 2016, acción formativa alguna en favor del menor, a pesar de que la Sociedad Conyugal suscribió un documento de matrícula condicional, siendo su acción siempre punitiva al respecto;
- (iv) habría consignado como nota de conducta del menor una "C", sin tomar en cuenta que durante el cuarto bimestre del año escolar 2016 únicamente tuvo 5 incidencias y cuatro méritos;
- (v) habría imputado, de manera prejuiciosa y sin tomar en cuenta las evidencias presentadas, la responsabilidad al menor respecto a un audio difundido en un grupo de WhatsApp de la promoción sobre una de las profesoras;
- (vi) habría tenido tratos hostiles hacia el menor por parte de la tutora del Colegio, quien era amiga de la profesora agraviada;
- (vii) habría puesto en conocimiento preventivo a la sociedad conyugal respecto a la infracción al Manual de Convivencia Estudiantil referida al abrazo amical con su enamorada;

- (viii) habría consignado como nota “C” del menor durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada, a pesar de que la misma se había observado previamente sin corregirla de manera oportuna;
- (ix) habría registrado en el mes de octubre como incidencia la conducta referida a que el menor habría tirado al tacho de basura su anuario escolar, pese a que fue otro alumno quien lo hizo y de no existir pruebas objetivas al respecto;
- (x) habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso;
- (xi) se habría negado autoritariamente a escuchar al menor y atender la solicitud de gestión realizada, referida al retiro de la incidencia registrada sobre jugar con pelotas de tecnopor;
- (xii) habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4^{to} a 5^{to} de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello; y,
- (xiii) habría incurrido en incongruencias en las calificaciones de conducta del menor en los años 2015 y 2017, siendo el menor calificado con una “B” y una “C”, respectivamente,

como presuntas infracciones al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que se refiere a una vulneración al deber de idoneidad en el servicio educativo.

TERCERO: PRECISAR la tipificación de los extremos referidos a que **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús:**

- (i) No habría puesto en conocimiento preventivo a la sociedad conyugal respecto a la infracción al Manual de Convivencia Estudiantil referida al abrazo amical con su enamorada; y,
- (ii) habría consignado como nota “C” del menor durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada, a pesar que la misma se había observado previamente sin corregirla de manera oportuna,

serán analizadas, en conjunto, como una presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que se refiere a una vulneración al deber de idoneidad en el servicio educativo.

CUARTO: PRECISAR que los hechos denunciados referidos a que **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús:** (i) habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso; y, (ii) habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4^{to} a 5^{to} de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello; serán analizados en conjunto para un mejor análisis, conforme a lo siguiente:

“Por presuntas infracciones al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría denegado la matrícula para el año escolar 2018 al menor hijo de los denunciantes debido a que: a) habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso; y, b) habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4to a 5to de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello”.

QUINTO: Declarar **IMPROCEDENTE** por prescripción la denuncia presentada por los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo** contra **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos denunciados referidos a que el denunciado:

- a) Habría dado Información parcializada respecto a la incidencia ocurrida el 16 de junio de 2015;
- b) habría consignado como nota "C" en el segundo bimestre de año 2015;
- c) habría impedido la entrada del menor a raíz de la incidencia del 16 de junio de 2015; y,
- d) no habría atendido el requerimiento de información verbal del mes de junio de 2015.

SEXTO: Declarar **IMPROCEDENTE** por prescripción la denuncia presentada por los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo** contra **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús**, por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo denunciado referido a que el denunciado no habría atendido el requerimiento de información del mes de junio de 2015 para poner en conocimiento de la Sociedad Conyugal los motivos por los cuales se impuso la sanción al menor, manifestando que las cosas en el Colegio no funcionan como en el mundo exterior con evidencias, acá las cosas son como nosotros decimos.

SÉTIMO: Declarar **IMPROCEDENTE** por falta de competencia la denuncia presentada por los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo** contra **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en atención a la autonomía académica reconocida en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en los siguientes extremos referidos que la denunciada:

- (i) habría incurrido en incongruencias en las calificaciones de conducta del menor en los años 2015 y 2017, siendo el menor calificado con una "B" y una "C" respectivamente; y,
- (ii) habría consignado como nota de conducta del menor una "C", sin tomar en cuenta que durante el cuarto bimestre del año escolar 2016 únicamente tuvo 5 incidencias y cuatro méritos.

OCTAVO: Declarar **IMPROCEDENTE** por falta de interés para obrar la denuncia presentada por los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo** contra **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo denunciado referido a que el denunciado habría imputado, de manera prejuiciosa y sin tomar en cuenta las evidencias presentadas, la responsabilidad al menor respecto a un audio difundido en un grupo de *WhatsApp* de la promoción sobre una de las profesoras.

NOVENO: Declarar **IMPROCEDENTE** por subsanación de la conducta la denuncia presentada por los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo** contra **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo denunciado referido a que el denunciado habría denegado la matrícula para el año escolar 2018 al menor hijo de los denunciantes debido a que: a) habría registrado como incidencia la conducta referida a que el menor habría estado jugando con pelotas



de tecnopor en el aula, pese a que los alumnos responsables se identificaron y asumieron las responsabilidades del caso; y, b) habría imputado al menor con la responsabilidad respecto a la incidencia referida al almuerzo de despedida de 4to a 5to de secundaria, pese a que otros alumnos aceptaron ser responsables de ello.

DÉCIMO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo** contra **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos denunciados referidos a que el denunciado:

- (i) Habría tenido tratos hostiles hacia el menor hijo de los denunciantes por parte de la tutora del Colegio, quien era amiga de la profesora agraviada.
- (ii) habría evaluado al menor hijo de los denunciantes con "C" en conducta durante el tercer bimestre del año escolar 2017 a consecuencia de la conducta referida a un abrazo amical con su enamorada; sin embargo, ello nunca se habría puesto en su conocimiento de manera previa.
- (iii) habría negado autoritariamente a escuchar al menor y atender la solicitud de gestión realizada por los denunciantes, referida al retiro de la incidencia registrada sobre jugar con pelotas de Tecnopor;
- (iv) no habría tomado, durante el año escolar 2016, acción formativa alguna en favor del menor, a pesar de que la Sociedad Conyugal suscribió un documento de matrícula condicional, siendo su acción siempre punitiva al respecto.

DÉCIMO PRIMERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo** contra **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús**, por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo denunciado referido a que el denunciado no habría puesto en conocimiento de la Sociedad Conyugal el suceso y los fundamentos que motivaron el registro de la incidencia del "Informe de comportamiento" del 12 de diciembre de 2017.

DÉCIMO SEGUNDO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo** contra **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús**, por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo denunciado referido a que el denunciado habría indicado que el menor (a) no encaja en el perfil del estudiante del colegio y que (b) tendría ascendencia negativa sobre los demás, sin sustentar lo alegado ni explicar su significado.

DÉCIMO TERCERO: DENEGAR las medidas correctivas a los señores **Javier Enrique López Manrique y Silvia María Galdós Arévalo**.

DÉCIMO CUARTO: IMPONER a **Parroquia Santísimo Nombre de Jesús** una multa total de **0,34 Unidades Impositivas Tributarias**. Dicha multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴⁰.

⁴⁰ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.



Parroquia Santísimo Nombre de Jesús deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI⁴¹.

DÉCIMO QUINTO: ORDENAR a Parroquia Santísimo Nombre de Jesús que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas ascendentes a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

DÉCIMO SEXTO: Disponer la INSCRIPCIÓN de Parroquia Santísimo Nombre de Jesús en el **Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi**, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo⁴² 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO SÉTIMO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación⁴³, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁴⁴, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

⁴¹ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁴² **LEY N° 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. La información del registro es de acceso público y gratuito.

⁴³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar"

⁴⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 88-2018/CC2

General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁴⁵.

Con la intervención de los Comisionados⁴⁶: Sra. Karina Rocío Montes Tapia⁴⁷, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Nancy Aracelly Laca Ramos.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF⁴⁸.

⁴⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.-** Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

⁴⁶ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

⁴⁷ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

⁴⁸ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y acia jurídica que el uso de una firma manuscrita.