



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

## RESOLUCIÓN FINAL N.º 0050-2018/INDECOPI-TAC

**PROCEDENCIA** : TACNA  
**DENUNCIANTE** : VANEZA FLORES GUTIÉRREZ  
**DENUNCIADOS** : INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR DULCES PASITOS E.I.R.L.  
**MATERIA** : ~~FUNDADA~~  
IMPROCEDENTE  
MEDIDA CORRECTIVA  
SANCIÓN  
**ACTIVIDAD** : EDUCACIÓN DE ADULTOS Y OTROS

**Resumen:** La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, resolvió en la denuncia interpuesta por la señora Vaneza Flores Gutiérrez en contra de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., lo siguiente:

- (i) **Declarar fundada la denuncia interpuesta al haberse acreditado que el proveedor no brindó un servicio idóneo a la denunciante, en tanto que, su personal docente difundió a través del grupo de *WhatsApp* denominado «Salón 18M-Dulces Pasitos», imágenes de su menor hija de iniciales Z.A.A.F., sin contar con su autorización, actuación que constituye una infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor;**
- (ii) **declarar improcedente la denuncia, respecto a que el proveedor no habría impuesto medidas correctivas ni sancionado a la docente Diana Aguirre que se encontraba a cargo del grupo de un (1) año y medio, pese a que esta difundió imágenes de su menor hija de iniciales Z.A.A.F. a través del grupo de *WhatsApp* denominado «Salón 18M-Dulces Pasitos» y causado daño emocional a su menor hija, omitiendo entregarle material educativo el día 1 de setiembre de 2017;**
- (iii) **declarar fundada la denuncia, en tanto que no brindó un servicio idóneo, ya que no entregó la boleta de venta correspondiente a los pagos que realizó la consumidora durante los meses de abril, junio y julio de 2017, actuación que constituye infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor;**
- (iv) **declarar infundada la denuncia, al no haberse acreditado que su personal docente a cargo del aula en la cual se encontraba matriculada su menor hija de iniciales Z.A.A.F., maltrató psicológicamente a la referida menor el día 1 de setiembre de 2017, omitiendo entregarle material de trabajo durante la sesión de aprendizaje;**
- (v) **declarar improcedente la denuncia, al no haberse acreditado que brindó un trato diferenciado a la menor de iniciales Z.A.A.F. hija de la señora Vaneza Flores Gutiérrez, en tanto que, su personal docente a cargo del aula en la cual se encontraba matriculada, omitió entregarle material de trabajo durante la sesión de aprendizaje del 1 de setiembre de 2017;**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

- (vi) **declarar infundada la denuncia, en relación a que el proveedor no contaría con la autorización de la autoridad sectorial competente del Ministerio de Educación, a efectos de brindar el servicio de estimulación temprana para niños menores de tres años durante el año 2017, ello como una presunta infracción al artículo 73 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor; y,**
- (vii) **declarar infundada la denuncia, en relación a que la institución educativa durante los meses de marzo a setiembre del año 2017, habría requerido a la consumidora el pago de la contraprestación económica (mensualidad) de manera adelantada.**

**Denegar las medidas correctivas requeridas por la señora Vaneza Flores Gutiérrez conforme lo expuesto en la presente resolución; en tal sentido, ordenar en calidad de medida correctiva a la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., que cumpla con lo siguiente:**

- (i) **Abstenerse a través de manera inmediata de enviar fotografías de los menores hijos de los consumidores que contratan sus servicios, salvo que, cuente con autorización expresa e inequívoca de los padres de familia o tutores legales de los referidos menores; y,**
- (ii) **en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Vaneza Flores Gutiérrez, los comprobantes de pago que corresponda en mérito a los servicios brindados, conforme la Resolución de Superintendencia n.º 007-99-SUNAT - Reglamento de Comprobantes de Pago.**

**En tal sentido, se ordenó a la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. que cumpliera con lo siguiente: las medidas correctivas que se detallan en la presente resolución; el pago de las costas y costos a la parte denunciante; y, se dispuso su inscripción de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. 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 artículo 119 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

**Sanción:**

- **Cero punto setenta (0.70) de la Unidad Impositiva Tributaria: por infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- **Cero punto treinta (0.30) de la Unidad Impositiva Tributaria: por infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

**Tacna, 20 de marzo de 2018.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

## I. Antecedentes

1. El 19 de setiembre de 2017, la señora Vaneza Flores Gutiérrez (en adelante, la señora Flores) denunció a la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L.<sup>1</sup> (en lo sucesivo, Dulces Pasitos) por presunta infracción a la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en lo posterior, el Código).
2. En su denuncia, la señora Flores manifestó lo siguiente:
  - (i) En el mes de marzo de 2017, matriculó a su menor hija de iniciales Z.A.A.F. de un año y tres meses en la institución educativa de propiedad de Dulces Pasitos, cancelando la matrícula y pensión al momento de su inscripción;
  - (ii) durante la prestación del servicio educativo, se vio obligada a cancelar de manera adelantada las cuotas mensuales, siendo que, en algunos casos, el proveedor únicamente le emitió un recibo, mas no una boleta de venta;
  - (iii) el día 1 de setiembre de 2017, se envió al grupo de *WhatsApp* de los padres de familia del salón de su menor hija, fotografías de los menores, apreciándose que durante la realización de la actividad, su hija no contaba con ningún cuaderno de aprendizaje, siendo que, si bien este no se remite ese día, la profesora del aula, pudo haber entregado a la menor otro material de trabajo;
  - (iv) dicha actuación por parte de la profesora del aula, generó un malestar en su persona, además de un grave daño psicológico a su menor hija, quien durante ese día se encontraba triste; y,
  - (v) ante la ocurrencia de los referidos hechos, optó por retirar a su menor hija de la institución educativa.
3. La señora Flores solicitó como medida correctiva que Dulces Pasitos cuente con la autorización correspondiente para su funcionamiento, emita los comprobantes de pago respectivos, se abstenga de efectuar cobros adelantados de pensiones educativas, se sancione por el maltrato psicológico a su menor hija y se verifique su cuenta con persona con título profesional.
4. De otro lado, requirió el pago dentro de las costas y costos del procedimiento, la devolución del pago de matrícula y mensualidades, el pago de consulta psicológica y tratamiento médico respectivo.
5. Mediante resolución n.º 1 del 3 de octubre de 2017, la Secretaría Técnica resolvió entre otros, lo siguiente:
  - (i) Admitió a trámite la denuncia interpuesta;
  - (ii) requerir información a la Unidad de Gestión Educativa Local de Ilo;

<sup>1</sup> Administrado identificado con RUC 20449400357.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

- (iii) disponer una diligencia de inspección sin notificación previa en las instalaciones de Dulces Pasitos; y,
  - (iv) conceder un plazo al administrado para la formulación de sus descargos.
6. El día 24 de octubre de 2017 se realizó una diligencia de inspección en las instalaciones de Dulces Pasitos, siendo notificado en este acto el proveedor con la resolución que admitía a trámite el procedimiento.
7. El 31 de octubre de 2017, Dulces Pasitos se apersonó al procedimiento, agregándose su escrito al expediente y corriéndose traslado a la señora Flores, la cual formuló observaciones mediante escrito del 5 de enero de 2018.
8. El 13 de febrero de 2018, se emitió la resolución n.º 3, disponiéndose lo siguiente:
- (i) Reiterar el requerimiento de información efectuado a la Unidad de Gestión Educativa Ilo, canalizado a través del oficio n.º 0105-2017/INDECOPI-TAC y el oficio n.º 0148-2017/INDECOPI-TAC; asimismo, requerirle remita copia del acta de inspección que se realizó en la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., que se detalla en la declaración testimonial del señor Roberto Eusebio Retamozo Melgarejo del 16 de octubre de 2017; y,
  - (ii) Requerir a la Primera Fiscalía Provincial Civil y de Familia de Ilo del Distrito Judicial de Moquegua, a efectos que remita copia integral del expediente generado en el SIATF 336-2017.
9. El 6 de marzo de 2018, se remitió el oficio n.º 0080-2018-1ra.FPCF-ILO-DJM, remitido por el Fiscal H. Alvarez Loayza, Fiscal Adjunto Provincial (T) de la Primera Fiscalía Civil y Familia de Ilo del Distrito Judicial de Moquegua, teniendo por absuelto el requerimiento de información detallado en el ítem (i) del tercer punto resolutivo de la resolución n.º 3 del 13 de febrero de 2018, corriéndose traslado a las partes del procedimiento

## II. Cuestiones en discusión

10. Luego de estudiar el expediente, y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:
- (i) Si Dulces Pasitos habría incurrido en infracción al Código;
  - (ii) Si corresponde ordenar a favor de la señora Flores el dictado de una medida correctiva; y,
  - (iii) Si corresponde imponer sanción alguna en el procedimiento al proveedor denunciado.

## III. Análisis

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 y 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 + opción 6 +  
5202 (para llamadas desde teléfono fijo) y 01 224 7777 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono móvil)  
Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

### 3.1. Marco legal aplicable

11. La Constitución Política en su artículo 65 ha establecido un derrotero jurídico binario que obliga al Estado a desplegar determinadas conductas en protección de los derechos de los consumidores<sup>2</sup>, todo ello en concordancia con el modelo de economía social de mercado adoptado<sup>3</sup>, por tanto, es posible afirmar que la **protección a los consumidores no es algo nimio para el Estado, sino se constituye como una obligación para defender sus legítimos intereses.**
12. En tal orden de ideas, el Código ha establecido las normas de protección y defensa de los consumidores con la finalidad de que los mismos accedan a productos y servicios idóneos, garantizando mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas o prácticas que afecten sus legítimos intereses<sup>4</sup>.
13. Así 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 éste, e imponer las sanciones y medidas correctivas que se han establecido en dicho cuerpo normativo; es así que conforme al Decreto Legislativo 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.**

### 3.2. Hechos del procedimiento

14. En virtud de los hechos denunciados por la señora Flores, la Secretaría Técnica imputó como presuntos hechos infractores, los siguientes:

«(...)

*Primero: Admitir a trámite la denuncia del 19 de setiembre de 2017, presentada por la señora Vaneza Flores Gutiérrez en contra de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., por presunta infracción a la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes hechos:*

*(i) La Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. no habría brindado un servicio idóneo a la señora Vaneza Flores Gutiérrez, en tanto que, su personal docente habría difundido a través del grupo de whatsapp denominado «Salón 18M-Dulces Pasitos», imágenes de su menor hija de iniciales Z.A.A.F., sin contar con su autorización, actuación que podría constituir infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

<sup>2</sup> **CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO**

**Artículo 65.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>3</sup> **CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO**

**Artículo 58.-** La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

<sup>4</sup> **LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo II.- Finalidad**

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 y 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono fijo) y 01 224 7777 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono móvil)

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

(ii) *La Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. no habría brindado un servicio idóneo a la señora Vaneza Flores Gutiérrez, en tanto que, no habría impuesto medidas correctivas ni sancionado a la docente Diana Aguirre que se encontraba a cargo del grupo de un (1) año y medio, pese a que esta habría difundido imágenes de su menor hija de iniciales Z.A.A.F. a través del grupo de whatsapp denominado «Salón 18M-Dulces Pasitos» y causado daño emocional a su menor hija, omitiendo entregarle material educativo el día 1 de setiembre de 2017, actuación que podría constituir infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(iii) *La Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. no habría brindado un servicio idóneo a la señora Vaneza Flores Gutiérrez, en tanto que, no habría cumplido con entregar la boleta de venta correspondiente a los pagos que realizó la consumidora durante los meses de abril, junio y julio de 2017, actuación que podría constituir infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(iv) *La Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. no habría brindado un servicio idóneo a la señora Vaneza Flores Gutiérrez, en tanto que, su personal docente a cargo del aula en la cual se encontraba matriculada su menor hija de iniciales Z.A.A.F., maltrató psicológicamente a la referida menor el día 1 de setiembre de 2017, omitiendo entregarle material de trabajo durante la sesión de aprendizaje, actuación que podría constituir infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(v) *La Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. habría incurrido en un trato diferenciado con la menor de iniciales Z.A.A.F. hija de la señora Vaneza Flores Gutiérrez, en tanto que, su personal docente a cargo del aula en la cual se encontraba matriculada, omitió entregarle material de trabajo durante la sesión de aprendizaje del 1 de setiembre de 2017, actuación que podría constituir infracción al artículo 38 numeral 38.3. de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(vi) *La Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. no habría brindado un servicio idóneo a la señora Vaneza Flores Gutiérrez, en tanto que, no habría contado con autorización de la autoridad sectorial competente del Ministerio de Educación, a efectos de brindar el servicio de estimulación temprana para niños menores de tres años durante el año 2017, actuación que podría constituir infracción al artículo 73 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(vii) *La Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. no habría brindado un servicio idóneo a la señora Vaneza Flores Gutiérrez, en tanto que, durante los meses de marzo a setiembre del año 2017, habría requerido a la consumidora el pago de la contraprestación económica (mensualidad) de manera adelantada, actuación que podría constituir infracción al artículo 74 numeral 74.1. literal b) de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.*  
(....)»

15. Al respecto, considerando la pluralidad de hechos denunciados, se procederá con un análisis independiente.

### 3.2.1. Cuestión previa: sobre la relación de consumo



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

16. En su escrito del 31 de octubre de 2017, Dulces Pasitos indicó lo siguiente:
- (i) Que la menor de iniciales Z.A.A.F. nunca fue alumna de la institución educativa, en tanto que su representada únicamente brinda los servicios de educación inicial a menores de tres a cinco años de edad;
  - (ii) de las vistas fotográficas remitidas, se tiene que los menores del centro de estimulación temprana ~~visten~~ ~~buzos~~ ~~color~~ ~~rojo~~ ~~con~~ ~~franja~~ ~~negra~~ ~~en~~ ~~el~~ ~~frente~~, el cual corresponde a sus vecinos que actúan como centro de estimulación;
  - (iii) el solo hecho que se utilice la frase «Dulces Pasitos» no implica de modo alguno que se trate de la misma persona natural o jurídica;
  - (iv) la institución que representa funciona en la Urbanización Garibaldi calle Ecuador n.º 199, primer piso, siendo sus vecinos del inmueble del centro de estimulación temprana; y,
  - (v) frente a la denuncia maliciosa, solicita que se actúe de oficio, al amparo del artículo 106 literal a) punto (iii) del Código.
17. El 5 de enero de 2018, la señora Flores formuló observaciones al escrito presentado, indicando que:
- (i) La carta de compromiso que firmó, lleva el rótulo de la Institución Educativa Dulces Pasitos, refrendada por la señora Mariela Salas Medina;
  - (ii) conforme los recibos de pago y mensualidades, estos contienen la denominación de la Institución Educativa Dulces Pasitos;
  - (iii) ofreció la agenda de su menor hija a través de las cuales se efectuaban las comunicaciones sobre el pago de las mensualidades, encontrando entre ellas comunicaciones sobre los servicios de educación inicial y estimulación temprana; y,
  - (iv) la señora Mariela Salas Medina respondió el oficio n.º 1157-2017-AFPCF-ILO-DF cursado por el Ministerio Público, refrendando como coordinadora general de la institución educativa y/o centro de estimulación.
18. Al respecto, obra en el expediente el acta de inspección<sup>5</sup> elaborada por la Jefa de la Oficina Regional del Indecopi Moquegua, en cuyo detalle se precisa lo siguiente:

<sup>5</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS - T.U.O. DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo 175.- Medios de prueba**

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de los mismos declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 y 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 + opción 6 +  
5202 (para llamadas desde teléfono fijo) y 01 224 7777 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono móvil)

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

*«(...) Una vez noticiada la resolución n.º 01 del expediente en referencia, la persona entrevistada manifiesta que únicamente la institución brinda el servicio educativo inicial, el cual comprende las secciones de 3,4 y 5 años. Indica que no brindan el servicio de estimulación temprana; sin embargo, que en el mismo establecimiento es otro el proveedor que brinda dicho servicio; por error los comprobantes de pago fueron emitidos por la institución cuando debieron ser emitidos por el otro proveedor. (...)» (resaltado añadido).*

19. Sobre ello, de la revisión del expediente tenemos que obran las siguientes boletas de venta:

**Imagen n.º 1**  
**(tarjado a efectos de salvaguardar la identidad de la menor)**

**Imagen n.º 2**  
**(tarjado a efectos de salvaguardar la identidad de la menor)**



20. Así, se tiene que el RUC identificado en dichas boletas de ventas, concuerda con el indicado por Dulces Pasitos en sus descargos, así tenemos:

«(...)

*Expediente: 053-2017/CPC-INDECOPI-TAC*

*SUMILLA: Formulo descargo*

*(Institución Educativa Inicial Particular “Dulces Pasitos” E.I.R.L., inscrita en la Partida Electrónica N-11009922, identificada con RUC 20449400357 con dirección domiciliaria en Urb. Garibaldi, calle Ecuador N.-199, Ilo (...))»*

21. En ese sentido, si bien el administrado alegó que dichos comprobantes fueron emitidos por error, la Comisión estima que dicho argumento carece de validez, en tanto que, según la Resolución de Superintendencia n.º 007-99-SUNAT - Reglamento de Comprobantes de Pago, los comprobantes de pago acreditan la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios<sup>6</sup>.

22. Sumado a ello, se tiene que el informe n.º 010-2017-C.E.T. “DULCES PASITOS”, se encuentra firmado por la señora Mariela Y. Salas Medina, en su condición de Prof. Educación Especial. Esp. Estimulación Temprana y Coordinadora General, quien en ningún momento negó la ocurrencia de los

hechos, ni la existencia de una relación contractual con la denunciante.

23. Así, en mérito a los medios probatorios que anteceden, corresponde desestimar el argumento de Dulces Pasitos.

### 3.2.2. Sobre la infracción al deber de idoneidad

24. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>7</sup>. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>8</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

<sup>6</sup> **RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N.º 007-99-SUNAT - REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE PAGO**

**Artículo 1.- DEFINICIÓN DE COMPROBANTE DE PAGO**

El comprobante de pago es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios.

En los casos en que las normas sobre la materia exijan la autorización de impresión y/o importación a que se refiere el numeral 1 del artículo 12 del presente reglamento, sólo se considerará que existe comprobante de pago si su impresión y/o importación ha sido autorizada por la SUNAT conforme al procedimiento señalado en el citado numeral. La inobservancia de dicho procedimiento acarreará la configuración de las infracciones previstas en los numerales 1, 4, 8 y 15 del artículo 174 del Código Tributario, según corresponda.”

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 18.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

(...)

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

**a) Sobre la difusión de fotos de la menor hija de la denunciante**

25. La señora Flores denunció que el personal docente de Dulces Pasitos habría difundido a través del grupo de WhatsApp denominado «Salón 18M-Dulces Pasitos» imágenes de su menor hija de iniciales Z.A.A.F sin contar con su autorización, siendo que, a efectos de acreditar el hecho denunciado, ofreció las siguientes vistas fotográficas:

**Imagen n.º 3**  
**(Fotografía del grupo de WhatsApp)**

**Imagen n.º 4**  
**(Fotografía del grupo de *WhatsApp*)**  
**Menor hija de la denunciante. Al respecto, a efectos de salvaguardar su**  
**identidad se colocó una imagen que impida su individualización**

26. En sus descargos Dulces Pasitos se limitó a negar la relación de consumo mantenida con la denunciante, extremo que ha sido desestimado en los párrafos precedentes; por tanto, corresponde en mérito a los medios probatorios obrantes en el expediente, determinar si el referido administrado incurrió en infracción.
27. Obra en el expediente la declaración de la señora Diana Cinthia Aguirre Palacios, quien se desempeña como docente de la institución educativa, en la cual manifestó lo siguiente:

«(...)

9.- PREGUNTADA PARA QUE DIGA? SI ES CIERTO QUE USTED HA DISCRIMINADO A LA MENOR Z.A.A.AF. (1.10) MEMES, AL DIFUNDIR UNAS FOTOGRAFÍAS A LOS PADRES DE FAMILIA DEL GRUPO DE WATTAPP Y NARRE COMO SE SUSCRITARON LOS HECHOS EL DIA DE LA PUBLICACIÓN DE LAS FOTOGRAFÍAS Y QUIEN LO HIZO?

DIJO: .-.-. Que, en ningún momento ha discriminado a la menor por la que se le pregunta, porque fueron unas fotos que tomo la declarante de un momento a otro, y luego a continuado trabajadno con todos los pequeños, teniendo en sus piernas a (...) ya que no tenía cuaderno, y tratando que conozca a las familias de otros niños ya que no había un cuaderno apropiado para ella.

(...)» (sic)

28. Se tiene acreditado entonces en base a la propia declaración del personal de Dulces Pasitos que esta envió la foto de la menor hija de la denunciante al grupo de WhatsApp; por tanto, corresponde determinar si dicha actuación sería legal.
29. En materia de protección de datos personales, la Ley 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, establece las normas que tienen por finalidad garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales; en tal sentido, contiene disposiciones que regulan su adecuado tratamiento<sup>9</sup>.
30. Así, el artículo 2 del Decreto Supremo 003-2013-JUS - Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, establece que los datos personales es toda aquella información, numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados<sup>10</sup>.
31. En concordancia con la finalidad de la Ley de Protección de Datos Personales, el artículo 28 de dicha ley, establece una serie de obligaciones a los encargados de

<sup>9</sup> LEY 29733 - LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

**Artículo 1°. Objeto de la Ley.**

La presente Ley tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen.

<sup>10</sup> LEY 29733 - LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

**Artículo 3°.** La presente Ley es de aplicación a los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional. Son objeto de especial protección los datos sensibles.

Las disposiciones de esta Ley no son de aplicación a los siguientes datos personales:

1. A los contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales creados por personas naturales para fines exclusivamente relacionados con su vida privada o familiar.

2. A los contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos de administración pública, solo en tanto su tratamiento resulte necesario para el estricto cumplimiento de las competencias asignadas por ley a las respectivas entidades públicas, para la defensa nacional, seguridad pública, y para el desarrollo de actividades en materia penal para la investigación y represión del delito.

bancos de datos personales, entre las cuales se encuentra el efectuar el tratamiento de dichos datos, solo previo consentimiento informado, expreso e inequívoco del titular de los mismos.

32. Asimismo, tratándose de datos personales de menores, el artículo 27 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, dispone que, para el tratamiento de datos personales de un menor de edad, se requerirá el consentimiento de los titulares de la patria potestad o tutores, según corresponda.
33. Al respecto, conforme ha sostenido la Sala Especializada en Protección al Consumidor, si bien el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú a través de la Dirección Nacional de Justicia, es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, a la cual corresponde realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de dicha ley y su reglamento, *«dichas normas no afectan la competencia primaria del Indecopi para sancionar infracciones al derecho de los consumidores que, en el marco de las relaciones de consumo que entablan en el mercado, vean afectados sus datos personales por proveedores de bienes o servicios, en tanto la Ley de Protección de Datos Personales no otorga expresamente a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales potestades de sanción respecto de infracciones a las normas de protección al consumidor, similares a las atribuidas al Indecopi en esta materia»*<sup>11</sup>.
34. En esa línea, si bien obra en el procedimiento la declaración del señor Roberto Carlos Aguirre Cuba (padre de familia de la institución educativa) y de la señora Diana Cinthia Aguirre Palacios (profesora de la institución educativa), que dan cuenta que la señora Flores habría autorizado dicho envío, dichas declaraciones testimoniales<sup>12</sup>, no generan plena convicción a este Colegiado sobre dicha autorización.
35. Así, la Comisión estima que, al constituir las fotografías un dato personal especialmente sensible, en tanto que, permiten identificar plenamente a los menores, los proveedores deben de contar con los medios probatorios que acrediten que cuenta con la autorización de los padres de familia de los menores autorizando su difusión en medios de comunicación pública (como es por ejemplo, los chats en grupo de Whatsapp); en ese sentido, en tanto Dulces Pasitos no acreditó contar con dicha autorización, corresponde declarar fundada la denuncia.

## b) Sobre la sanción y medidas correctivas al personal docente

<sup>11</sup> Resolución 2489-2016/SPC-INDECOPI, recaída en el expediente n.º 0541-2015/CC2.

<sup>12</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS - T.U.O. DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

### Artículo 175.- Medios de prueba

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de los mismos declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.

(Texto según el Artículo 166 de la Ley N° 27444)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 y 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 + opción 6 +  
5202 (para llamadas desde teléfono fijo) y 01 224 7777 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono móvil)

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

36. La señora Flores denunció que Dulces Pasitos no impuso medidas correctivas ni sancionó a la docente Diana Aguirre que se encontraba a cargo del grupo de un (1) año y medio, pese a que esta habría difundido imágenes de su menor hija de iniciales Z.A.A.F. a través del grupo de *WhatsApp*, causándole daño emocional, omitiendo entregarle material educativo.
37. La 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<sup>13</sup>.
38. En ese sentido, la imposición de medidas correctivas y sanciones por parte de una institución educativa a su personal docente, se enmarcan dentro del ejercicio de su autonomía académica, no siendo susceptibles de ser enjuiciadas por este Colegiado, por tanto, corresponde declarar improcedente dicho extremo de la denuncia.

**c) Sobre la boleta de venta**

39. En relación a este punto, la señora Flores señaló que Dulces Pasitos no cumplió con entregarle una boleta de venta correspondiente a los pagos que realizó durante los meses de abril, junio y julio de 2017.
40. Al respecto, obran en el expediente los recibos n.º 003107,003368 y 003474, en cuya parte superior se consigna «I.E.I.P. Dulces Pasitos. Promotor: Rendo Hurtado Ordoñez» y cuyo detalle da cuenta del pago de S/340.00 soles por concepto de pensión de los meses de abril, junio y julio de 2017, respectivamente.
41. Como se señaló en el punto anterior, en la denuncia de la señora Mariela Yoppiña Salas Dulces Pasitos, así se señaló:

«(...)

12.- PREGUNTADO DIGA: USTED SI ACTUALMENTE EL CENTRO DE ESTIMULACIÓN CUENTA CON LOS DOCUMENTOS EN REGLA, = DIJO: Que, si cuentan con el permiso de la Municipalidad (licencia de funcionamiento) más no la Resolución de la UGEL, porque no trabajan como cuna jardín, sino como independientes, que la licencia de funcionamiento esta a nombre de su hermana Gabriela Ángela Salas Medina y el propietario de la Institución es esposo de la declarante: Rendo Alonso Hurtado Ordóñez.

(...)

<sup>13</sup> Ver Resolución 2337-2015/SPC-INDECOPI.

42. Al respecto, según la Resolución de Superintendencia n.º 007-99-SUNAT - Reglamento de Comprobantes de Pago, sólo se consideran comprobantes de pago, los siguientes documentos siempre que se cumplan con todas las características y requisitos mínimos establecidos en el presente reglamento, los siguientes:
- (i) Facturas.
  - (ii) Recibos Por honorarios
  - (iii) Boletas de venta
  - (iv) Liquidaciones de compra.
  - (v) Tickets o cintas emitidos por máquinas registradoras.
  - (vi) Los documentos autorizados en el numeral 6 del Artículo 4.
  - (vii) Otros documentos que por su contenido y sistema de emisión permitan un adecuado control tributario y se encuentren expresamente autorizados, de manera previa, por la SUNAT.
  - (viii) Comprobante de Operaciones - Ley N° 29972.
  - (ix) Ticket POS, el cual se rige por la resolución de superintendencia que lo crea la cual regula, entre otros aspectos, los requisitos de dicho comprobante de pago y la oportunidad de su emisión.
  - (x) Ticket Monedero Electrónico, el cual se rige por la resolución de superintendencia que lo crea. Esa resolución regula, entre otros aspectos, los requisitos de dicho comprobante de pago.
43. Así, si bien la falta de emisión y entrega de comprobante de pago constituye una infracción a la normativa tributaria<sup>14</sup>, ello no excluye que una situación de ese tipo afecte las legítimas expectativas de un consumidor y pueda constituir, a su vez, una infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código, puesto que el comprobante de pago constituye el documento formal que acredita la relación de consumo<sup>15</sup>.
44. En ese sentido, habiéndose acreditado que Dulces Pasitos no entregó la boleta de venta correspondiente a la señora Flores, habiéndose entregado documentos distintos, debe declararse fundada la denuncia.

<sup>14</sup> **DECRETO SUPREMO N° 133-2013-EF - TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CODIGO TRIBUTARIO**  
**Artículo 174.- INFRACCIONES RELACIONADAS CON LA OBLIGACIÓN DE EMITIR, OTORGAR Y EXIGIR COMPROBANTES DE PAGO Y/U OTROS DOCUMENTOS, ASÍ COMO DE FACILITAR, A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO, QUE SEÑALE LA SUNAT, LA INFORMACIÓN QUE PERMITA IDENTIFICAR LOS DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN EL TRASLADO**  
Constituyen infracciones relacionadas con la obligación de emitir, otorgar y exigir comprobantes de pago y/u otros documentos, así como facilitar, a través de cualquier medio, que señale la SUNAT, la información que permita identificar los documentos que sustentan el traslado:  
1. No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.  
(...)

<sup>15</sup> Ver criterio de la Sala Especializada en Protección al Consumidor desarrollado en la Resolución 2537-2015/SPC-INDECOPI.  
*INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL*  
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 y 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono fijo) y 01 224 7777 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono móvil)  
Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

**d) Sobre el maltrato psicológico**

45. La señora Flores denunció que el personal docente de Dulces Pasitos a cargo del aula en la cual se encontraba matriculada su menor hija de iniciales Z.A.A.F., maltrató psicológicamente a la referida menor el día 1 de setiembre de 2017, omitiendo entregarle material de trabajo durante la sesión de aprendizaje.
46. De la revisión de la imagen n.º 4 tenemos que efectivamente a la menor hija de la denunciante no se le hizo entrega de material de trabajo; dicha conclusión se ve reforzada con la declaración testimonial de la señora Diana Cinthia Aguirre Palacios, transcrita en los puntos precedentes.
47. Así, habiéndose acreditado dicho hecho, únicamente corresponde determinar si ello causó un maltrato psicológico a la menor hija de la denunciante, sobre ello, obra en el expediente la constancia psicológica del 6 de setiembre de 2017, la cual precisa lo siguiente:

«(...)

*Se realizaron orientaciones, y evaluaciones psicológicas, las cuales concluyen que la menor se encuentra en proceso de su desarrollo psicomotor normal, presentando dificultad en el área de adaptación social, la cual es importante para*

*su integración social. El menor se muestra participativo en las sesiones y es vital para el cumplimiento de las recomendaciones brindadas el apoyo continuo de la familia para crear un soporte familiar adecuado.*

(...))»

48. De otro lado, tenemos que mediante el oficio n.º 1156-2017-1FPCF-ILO-DFM, el Ministerio Público solicitó a su División Médico Legal informe si era posible la evaluación de la menor de la denunciante, considerando su edad cronológica.
49. Sobre ello, mediante el protocolo de pericia psicológica n.º 004581-2017-PSC, el psicólogo de la División Médica Legal I – Ilo del Ministerio Público, precisó lo siguiente:

«(...)

**V.CONCLUSIONES**

**CON RESPETO AL OFICIO N.º 1248-2017-AFPCF-ILO-DFM, SOLICITANDO SI ES POSIBLE EVALUAR A MENOR DE 15 MESES DE EDAD CRONOLÓGICA, QUIEN PRESUNTAMENTE HA SIDO VICTIMA DE CONTRAVENCIONES.**

**A LO SOLICITADO DETERMINAMOS QUE SI ES POSIBLE EVALUAR A MENORES DE 3 AÑOS DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL DESARROLLO PSICOMOTOR Y COGNITIVO, MAS NO RESULTA FÁCIL DE EVALUAR EN LOS CASOS DE MALTRATO INFANTIL O VICTIMAS DE CONTRAVENCIONES EN MENOR SOLICITADA, DEBIDO A QUE SE NECESITA EL TESTIMONIO DE LA MENOR COMPROMETIDA POR NUMEROSOS FACTORES COMO LA CAPACIDAD DE EXPRESIÓN VERBAL, LA IMAGINACIÓN Y FANTASÍA, EL PERIODO EVOLUTIVO, O LA SUGESTIONABILIDAD Y TOMANDO EN CONSIDERACIÓN SU CAPACIDAD DE COMPRENSIÓN Y EXPRESIÓN VERBAL, SIN INDUCIR, SUGERIR NI DIRIGIR SUS RESPUESTAS.**

**ANTE ELLO Y VIENDO LA EDAD CRONOLÓGICA DE LA MENOR NO ES POSIBLE DETERMINAR SI ES VICTIMA DE CONTRAVENCIONES.**

(...))» (SIC)

50. En ese sentido, considerando la edad de la menor hija de la denunciante no es posible que se realicen análisis que permitan determinar el maltrato psicológico denunciado; en ese sentido, considerando que corresponde a la parte denunciante acreditar los hechos que sustentan sus alegaciones conforme se desprende de una interpretación sistemática del artículo 171 del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>16</sup> y el artículo 104 del Código<sup>17</sup>, debe declararse infundada la denuncia.

### 3.2.3. Sobre el trato diferenciado

51. El Artículo 2 numeral 2 de la Constitución Política del Perú prescribe que «*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 cualquiera otra índole*».
52. El artículo 1 numeral 1.1 literal d) 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 índole<sup>18</sup>.
53. El artículo 38 numeral 38.3 del Código<sup>19</sup> establece que el trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables y que consecuentemente 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.

<sup>16</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 171. Carga de la prueba**

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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

<sup>17</sup> **LEY 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 104. Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

<sup>18</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 1º.- Derechos de los consumidores**

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

(...)

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

(...)

<sup>19</sup> **LEY 29571 – CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores**

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren es tos 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.



54. Respecto a la carga de la prueba, el artículo 39 del Código establece que el consumidor solo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a las circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad<sup>20</sup>.
55. En su denuncia, la señora Flores indicó que el personal de Dulces Pasitos omitió entregarle material de trabajo a su menor hijo durante la sesión de aprendizaje del 1 de setiembre de 2017, lo que significaba un trato diferenciado.
56. Ahora bien, conforme la declaración de la señora Diana Cinthia Aguirre Palacios, se encuentra acreditado que efectivamente, durante la referida sesión de aprendizaje no se entregó material de trabajo a la menor hija de la denunciante, así se indicó:

«(...)

12.- SI USTED TIENE ALGO MAS QUE AGREGAR, MODIFICAR A SU PRESENTE DECLARACIÓN.- DIJO: Que, los cuadernos de trabajo son elaborados por los padres de familia en la casa, y el cuaderno de la pequeña (...) lo pidió en tres oportunidades antes de trabajar con el grupo y la respuesta de la madre fue ya Miss se lo envió y no lo envió, entonces el día que tenían que

trabajar con ese cuaderno (...) no tenía con que trabajar, inclusive, tuve dos pequeños que ingresaron en el mes de agosto de este año y en dos días elaboraron sus padres el cuaderno para trabajar.-----

(...)(sic)

57. De la revisión de la declaración de la señora Flores, tenemos que esta precisó que efectivamente no se entregó el referido cuaderno, así declaró:

«(...) que su persona jamás pedía rendición de cuentas y el único tema que no cumplió fue con enviar ese cuaderno en el cual colocaban figuras, aclarar que el cuaderno lo presentó al inicio del año escolar y que recién a fines de Julio lo entregaron (se lo retornaron) era la primera vez que se dejaba una tarea en ese cuaderno, que en el mes de agosto ella y su cónyuge priorizaron un viaje de vacaciones familiar y por ello no habían enviado el cuaderno, aclarar que en el mes de Agosto se debía presentar también una manualidad con la cual si cumplieron (caja de bolitas que realizaron con el padre de su hija).

(...))»

58. Se tiene entonces que, si bien no se entregó material de trabajo a la menor hija, ello se originó en un incumplimiento previo de la señora Flores en enviar dicho material que sería utilizado por su menor hija; en ese sentido, la denunciante indicó que, pese a ello, correspondía que el proveedor entregue otro material académico a su menor hija.

<sup>20</sup>

LEY 29571 – CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 39.- Carga de la prueba Código de Protección y Defensa del Consumidor

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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Av. Bolognesi n.° 158, esquina con calle Arequipa n.° 110 y 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono fijo) y 01 224 7777 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono móvil)

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

59. Al respecto, dicho cuestionamiento de la administrada implicaría que este Colegiado determine si ante la ausencia del material ordinario que sería utilizado para la sesión académica, el personal del proveedor tendría que haber entregado otro material para contribuir al proceso de aprendizaje de la menor.
60. En ese sentido, dicha actuación implicaría que la Comisión enjuicie la autonomía académica del proveedor en el marco de su proceso de enseñanza, lo que excede la competencia del Colegiado; por tanto, corresponde declarar improcedente la denuncia.

### 3.2.4. Sobre la autorización para prestar el servicio educativo

61. El artículo 73 del Código<sup>21</sup> 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. De acuerdo al referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
62. La señora Flores denunció que Dulces Pasitos no habría contado con autorización de la autoridad sectorial del Ministerio de Educación, a efectos de brindar los servicios de estimulación temprana para niños menores de tres años durante el año 2017.
63. Sobre ello, conviene en recordar que el sistema educativo se encuentra comprendido por dos etapas: educación básica y educación superior<sup>22</sup>. A su vez, la educación básica se comprende: la educación inicial, educación primaria y educación secundaria<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
**Artículo 73º. 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.

<sup>22</sup> LEY 28044 - LEY GENERAL DE EDUCACIÓN  
**Artículo 29.- Etapas del Sistema Educativo**  
El Sistema Educativo comprende las siguientes etapas:  
**a) Educación Básica**  
La Educación Básica está destinada a favorecer el desarrollo integral del estudiante, el despliegue de sus potencialidades y el desarrollo de capacidades, conocimientos, actitudes y valores fundamentales que la persona debe poseer para actuar adecuada y eficazmente en los diversos ámbitos de la sociedad.  
Con un carácter inclusivo atiende las demandas de personas con necesidades educativas especiales o con dificultades de aprendizaje.  
**b) Educación Superior**  
La Educación Superior está destinada a la investigación, creación y difusión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al logro de competencias profesionales de alto nivel, de acuerdo con la demanda y la necesidad del desarrollo sostenible del país.

<sup>23</sup> LEY 28044 - LEY GENERAL DE EDUCACIÓN  
**Artículo 36.- Educación Básica Regular**  
La Educación Básica Regular es la modalidad que abarca los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria. Está dirigida a los niños y adolescentes que pasan, oportunamente, por el proceso educativo de acuerdo con su evolución física, afectiva y cognitiva, desde el momento de su nacimiento.  
La Educación Básica Regular comprende:  
**a) Nivel de Educación Inicial**  
La Educación -Inicial constituye el primer nivel de la Educación Básica Regular, y comprende a niños menores de 6 años y se desarrolla en forma escolarizada y no escolarizada conforme a los términos que establezca el Reglamento. El Estado asume también sus necesidades de salud y nutrición a través de una acción intersectorial. Se articula con el nivel de Educación Primaria asegurando coherencia pedagógica y curricular, conservando su identidad, especificidad, autonomía administrativa y de gestión.”

64. El artículo 4 de la Ley 26549 - Ley de los Centros Educativos Privados, señala que el Ministerio de Educación -a través de sus órganos competentes- registra el funcionamiento de los centros educativos, para lo cual los interesados deberán presentar, entre otros, la identificación del propietario y responsable de la institución educativa, resumen de los principios y metodología educativa, el informe de un arquitecto o ingeniero civil colegiado que acredite la idoneidad de las instalaciones, en que funcionará el centro educativo en relación con el número previsto de alumnos<sup>24</sup>.
65. Así, de la revisión de la normativa antes indicada, no se desprende que la actividad de centro de estimulación temprana se encuentre recogida por los términos de las normas del sector educación, encontrándose dentro de su ámbito de aplicación.
66. Sumado a lo anterior, obra en el expediente el oficio n.º 2191-2017-GRE-MOQUEGUA-UGEL-ILO-AGP, emitido por el Director del Programa Sectorial III de la Unidad de Gestión Educativa Ilo, en la cual precisó lo siguiente:
- «Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarla, y a la vez informarle, sobre la sanción solicitada al centro de estimulación temprana particular “Dulces Pasitos”, que no procede por parte de la UGEL, por no ser competencia del MINEDU según la DIRECTIVA N.º 073-2006-DINEBR-DEI “NORMAS SOBRE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS CUNAS DE EDUCACIÓN INICIAL”, la cual puede usted descargar de la página WEB».* (resaltado añadido)
67. Así, en la medida que el servicio que brindó Dulces Pasitos a la denunciante no se encontraba supervisado en el marco de las normas del sector educación, no

Con participación de la familia y de la comunidad, la Educación Inicial cumple la finalidad de promover prácticas de crianza que contribuyan al desarrollo integral de los niños, tomando en cuenta su crecimiento socioafectivo y cognitivo, la expresión oral y artística y la sicomotricidad y el respeto de sus derechos.

b) Nivel de Educación Primaria

La Educación Primaria constituye el segundo nivel de la Educación Básica Regular y dura seis años. Tiene como finalidad educar integralmente a niños. Promueve la comunicación en todas las áreas, el manejo operacional del conocimiento, el desarrollo personal, espiritual, físico, afectivo, social, vocacional y artístico, el pensamiento lógico, la creatividad, la adquisición de las habilidades necesarias para el despliegue de sus potencialidades, así como la comprensión de los hechos cercanos a su ambiente natural y social.

c) Nivel de Educación Secundaria

La Educación Secundaria constituye el tercer nivel de la Educación Básica Regular y dura cinco años. Ofrece a los estudiantes una formación científica, humanista y técnica. Afianza su identidad personal y social. Profundiza el aprendizaje hecho en el nivel de Educación Primaria. Está

orientada al desarrollo de competencias que permitan al educando acceder a conocimientos humanísticos, científicos y tecnológicos en permanente cambio. Forma para la vida, el trabajo, la convivencia democrática, el ejercicio de la ciudadanía y para acceder a niveles superiores de estudio. Tiene en cuenta las características, necesidades y derechos de los púberes y adolescentes.

La capacitación para el trabajo es parte de la formación básica de todos los estudiantes. En los últimos años escolares se desarrolla en el propio centro educativo o, por convenio, en instituciones de formación técnico-productiva, en empresas y en otros espacios educativos que permitan desarrollar aprendizajes laborales polivalentes y específicos vinculados al desarrollo de cada localidad.

24

**LEY 26549 - LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS**

Artículo 4.- El Ministerio de Educación a través de sus órganos competentes registra el funcionamiento de los Centros Educativos. Para estos efectos los interesados presentan una solicitud, con carácter de declaración jurada, precisando lo siguiente:

- a) Nombre o razón social, e identificación del propietario;
- b) Información sobre los niveles y modalidades de los servicios educativos que cubrirá el centro educativo;
- c) Resumen de los principios y metodología pedagógica;
- d) Número probable de alumnos y de secciones que funcionarán;
- e) Nombre del Director y de los miembros del Consejo Directivo, de ser el caso;
- f) Proyectos de organización y de Reglamento Interno; y,
- g) Inventario de los equipos y bienes con que contará el centro educativo al iniciar sus actividades.

Además acompañarán el informe de un arquitecto o ingeniero civil colegiado, que acredite la idoneidad de las instalaciones en que funcionará el centro educativo en relación con el número previsto de alumnos.

Presentada la documentación señalada en este artículo, la autoridad competente del Ministerio, en un plazo no mayor de 60 días calendario y bajo responsabilidad, emitirá la Resolución que aprueba o deniega el registro.

Transcurrido el plazo sin resolución de la autoridad competente el solicitante tendrá por registrado su Centro Educativo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 y 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono fijo) y 01 224 7777 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono móvil)

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

requería una autorización de la autoridad de dicho sector, por tanto, corresponde declarar infundada la denuncia.

### 3.2.5. Sobre el pago de la mensualidad adelantada

68. La señora Flores denunció que Dulces Pasitos durante los meses de marzo a setiembre del año 2017, le requirió el pago de la contraprestación económica (mensualidad) de manera adelantada, actuación que podría constituir infracción al artículo 74 numeral 74.1. literal b) del Código.
69. Al respecto, de la revisión del artículo 73 y 74 del Código, tenemos que estos indican que la idoneidad en el servicio educativo debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico – productiva y educación superior, por tanto, la idoneidad debe evaluarse en relación a la especialidad del servicio educativo, el cual conforme lo indicado en la base legal precedente contempla dos etapas: (i) la educación básica; y, (ii) la educación superior.
70. El artículo 16 de la Ley 26549 - Ley de Centros Educativos Privados - modificado por la Ley 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados- reconoce expresamente el derecho de los usuarios de servicios educativos de educación básica a no ser obligados al pago de una o más pensiones adelantadas, de lo cual se desprende que el cobro de la pensión únicamente podrá efectuarse al finalizar el servicio educativo del mes<sup>25</sup>.
71. En dicha línea de ideas, tenemos que la aplicación de la restricción de requerimiento de pago de la pensión adelantada, tiene como condición que el servicio brindado se enmarque como un servicio educativo, en ese sentido, habiéndose acreditado que el servicio brindado por Dulces Pasitos no califica como tal, corresponde declarar infundada la denuncia.

### 3.3. Sobre la medida correctiva

72. Los artículos 114, 115 y 116 del Código, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores medidas correctivas que considere pertinente y tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>26</sup>.

25

#### LEY 26549 - LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS

**Artículo 16.-** Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las contribuciones denominadas voluntarias.

Tampoco podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieren lugar a éstas.

26

#### LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### Artículo 114. Medidas correctivas

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 y 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono fijo) y 01 224 7777 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono móvil)

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

73. Ahora bien, según el artículo 249 del Decreto Supremo 006-2017-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior<sup>27</sup>.
74. Juan Carlos Morón Urbina, comentando tal normativa, precisa que *«las medidas de reposición, son aquellas que tienen por objeto retomar o restituir al estado*

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 resolutorio 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.

c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

27

**DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 249. -Determinación de la responsabilidad**

249.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

249.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

(Texto modificado según el Artículo 2 Decreto Legislativo N° 1272)

*inmediatamente anterior a la comisión de la infracción administrativa de las cosas, por considerar que corresponde a una situación legal correcta (...)*<sup>28</sup>.

75. Al respecto, tenemos que la señora Flores, solicitó como medidas correctivas, lo siguiente:

«( )  
- Que la I.E.I.P. Dulces Pasitos cuente con la autorización correspondiente por parte de la UGEL Ilo para su funcionamiento como Inicial Cuna.  
- Que se emita comprobantes de pago por cualquier concepto pagado en la I.E.I.P. Dulces Pasitos.  
- Que se anule el cobro por adelantado de las mensualidades.  
- Que se sancione, según corresponda, a la Profesora Diana Aguirre por el trato diferenciado y/o maltrato psicológico de mi menor hija.  
- Que se verifique la plana docente de la institución para verificar si cuenta con título profesional para la especialidad de educación inicial y la habilitación profesional según corresponda.  
(...)

76. En la medida que las medidas correctivas son pronunciamientos accesorios que tienen como condición que los hechos denunciados hubiesen sido declarados fundados, corresponde denegar las medidas correctivas señaladas, con excepción de la precisada en el segundo punto transcrito (entrega de comprobante de pago), ya que los hechos principales se declararon infundados.

77. En ese sentido, corresponde ordenar a Dulces Pasitos en calidad de medida correctiva de oficio y de parte, que cumpla con lo siguiente:

- (i) Abstenerse de manera inmediata de enviar fotografías de los menores hijos de los consumidores que contratan sus servicios, salvo que, cuente con autorización expresa e inequívoca de los padres de familia o tutores legales de los referidos menores; y,
- (ii) en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Flores, los comprobantes de pago que corresponda en mérito a los servicios brindados, conforme la Resolución de Superintendencia n.º 007-99-SUNAT - Reglamento de Comprobantes de Pago.

78. Dulces Pasitos tiene la obligación de presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el párrafo que antecede en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) U.I.T. por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117 del Código<sup>29</sup>.

<sup>28</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Pág. 785. Décima edición 2014, Gaceta Jurídica.

<sup>29</sup> DECRETO LEGISLATIVO N.º 1308 - DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA EL CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N.º 29571.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

79. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI<sup>30</sup>.

### 3.4. De las costas y costos del procedimiento

80. De conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente<sup>31</sup>.
81. Así, en la medida que la señora Flores solicitó en su denuncia el pago de las costas y costos del procedimiento, corresponde ordenar a Dulces Pasitos que cumpla con reembolsar las costas y costos en que hubiese incurrido la parte denunciante durante el procedimiento, por tanto, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar la suma de S/ 36.00 soles por concepto de costas del presente procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa<sup>32</sup>.

### 3.5. Graduación de la sanción

#### 3.5.1. Marco legal

---

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>30</sup> **DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR<sup>30</sup>**

#### **4.8. De las medidas correctivas.**

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

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

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>31</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807 – 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 716.

<sup>32</sup> Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento, la cual deberá ser presentada ante el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

82. El artículo 110 del Código establece que las infracciones según lo dispuesto por el artículo 108 del citado texto pueden ser sancionadas con una amonestación, o multa de hasta cuatrocientas cincuenta (450) unidades impositivas tributarias, siendo calificadas como leves, graves, y muy graves<sup>33</sup>.
83. De otro lado, el artículo 112 del Código establece que al momento de graduar la sanción, la Comisión podrá tener en consideración criterios como el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de detección, el daño resultante, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>34</sup>.
84. De conformidad con lo establecido por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, se tiene que, para la determinación de la multa a imponer, debe considerarse el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
85. Cabe precisar que, excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá remplazar el beneficio ilícito por el daño, en la determinación de la multa<sup>35</sup>.
86. Lo anterior, es posible plasmarlo en las siguientes formulas económicas:

<sup>33</sup> **LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 110. Sanciones administrativas**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

(...)

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan. **Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 diciembre 2016.**

<sup>34</sup> **LEY 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, se considere adecuado adoptar.

<sup>35</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM - DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL**

**ÚNICA.- Factores para la determinación de las multas del INDECOPI**

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el presente Reglamento respecto de las sanciones a aplicar de conformidad con los Anexos IV y V referido al Libro de Reclamaciones, los factores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las demás infracciones sancionables dentro del ámbito de su competencia, son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

Excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible de estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá remplazar el beneficio ilícito por el daño, en la





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

**Fórmula n.º 1**

$$\text{Multa} = \frac{\text{beneficio ilícito}}{\text{probabilidad de detección}} \times F$$

**Fórmula n.º 02**

$$\text{Multa} = \frac{\text{daño causado}}{\text{probabilidad de detección}} \times F$$

**Donde:**

**Beneficio ilícito:** entendido como la ganancia ilícita que obtuvo el infractor como consecuencia de cometer la conducta ilícita, es decir, aquel beneficio que no se hubiese registrado bajo las condiciones normales, en caso no se hubiera cometido la falta.

Este puede presentarse en tres modalidades: beneficio ilícito puro (BIP), cuando las ganancias se han concretado; beneficio ilícito esperado (BEP) cuando las ganancias ilícitas aún no se materializan; y, beneficio ilícito extraordinario (BIE) cuando se detectó la infracción, pero las ganancias derivadas se encuentran en relación con la pérdida económica ocasionada a otros agentes económicos<sup>36</sup>.

**Probabilidad de detección:** esta se encuentra asociada conceptualmente, a la identificación de conductas ilegales, siendo que, a una mayor dificultad de detección, mayor será la multa, en tanto que el infractor tiene beneficios para su comisión.

La probabilidad de detección del incumplimiento, al ser un denominador en la fórmula del cálculo de la multa, incrementa su respectiva magnitud; mientras más probable sea detectar un incumplimiento, las sanciones asociadas serán más bajas; asimismo, las infracciones tenderán a aumentar cuando potenciales infractores perciban que existe una baja probabilidad de detección<sup>37</sup>.

Estimando que la probabilidad de detección debe ser entre 0.10 – 1.00, siendo los límites mínimos y máximos establecidos a efectos de evitar sanciones que no tengan un carácter disuasivo (multa impuesta menor a la multa óptima) o cuyo monto tenga como efecto la salida del mercado del proveedor (multa impuesta mayor a la multa óptima).

Nivel de probabilidad	Valor de la probabilidad
Muy alta	1 (100%)
Alta	0.75 (75%)
Media	0.5 (50%)
Baja	0.25 (25%)
Muy baja	0.10 (10%)

<sup>36</sup> Para mayor información, ver Documento de Discusión n.º 02-2014/GEE. Metodología para el cálculo de multas en materia de defensa de la competencia. Gerencia de Estudios Económicos Noviembre, 2014.

<sup>37</sup> Ver Documento: Anexo III – Manual Explicativo de la Metodología para el cálculo de las multas base y la aplicación de los factores agravantes y



**Daño:** comprendidos como los perjuicios causados como consecuencia de la conducta infractora.

Ello en tanto que bajo una óptica económica se debe considerar los daños que se generan producto de las conductas ilícitas – pérdida social-, así como los recursos que se destinan para fiscalizar o determinar la existencia de tal daño<sup>38</sup>.

**F:** siendo los factores atenuantes o agravantes que se deduzcan en el procedimiento que modifican el monto de la multa base<sup>39</sup>.

Se precisa que el valor F sin presencia de atenuante y agravante tiene el valor de uno (1), siendo que cada agravante aumenta en cero punto veinticinco (0.25) el referido valor, y cada atenuante lo disminuye en igual cantidad.

### 3.5.2. Determinación de la sanción

#### 3.5.2.1. Sobre la difusión de la fotografía de la menor hija de la denunciante

87. Para estimar el beneficio ilícito se asume un escenario en el cual Dulces Pasitos, asume un costo de servicio de asesoría legal, el cual le permitiría desenvolverse en el mercado en estricto cumplimiento del Código y de las obligaciones conexas (ley de protección de datos personales). Este valor está representado por el ingreso promedio mensual de un egresado universitario de la carrera de Derecho, el cual asciende a S/ 2 347.48 soles<sup>40</sup>.

88. De otro lado, en relación a la probabilidad de detección es muy alta, en tanto que los consumidores tienen incentivos para denunciar éste tipo de conductas y los medios probatorios que lo acrediten son documentales.

89. En relación a la conducta infractora y de la revisión de los criterios de graduación de la sanción establecidos en el Código, este Colegiado estima que en el presente caso se presentan los siguientes factores con las consideraciones de un valor de cero punto veinticinco (0.25):

Atenuante (-0.25)	Agravante (+0.25)
No se presente ningún atenuante.	- Los efectos de la conducta infractora en el mercado: este tipo de conductas generan desconfianza en los padres de familia por el hecho de que sus menores hijos pudieran verse expuestos sin su consentimiento.

90. En virtud de ello, se tiene que el valor antes referido es de 0.25

91. En tal sentido, de los valores antes señalados tenemos el siguiente cálculo:

### GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

<sup>38</sup> Ver para ello: Becker, Gay. An introduction to the Principles of Morals and Legislation. In The Utilitarians. Rept. Garden City, NY: Anchor Books, (publicación original 1789).

<sup>39</sup> La multa base está conformada por lo siguiente: Multa Base = Beneficio Ilícito / Probabilidad de detección, o Daño/Probabilidad de detección.

<sup>40</sup> Encuesta Nacional a Egresados Universitarios y Universidades, 2014. Instituto Nacional de Estadística e



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

Daño base (DM) o Beneficio ilícito (B)	Ponderador de gravedad de la infracción cometida en función de atenuantes y agravantes (PG)	Probabilidad de detección de la conducta (P)
2 347.0048	1.25	1.00

Resultado (D/P * PG)
2933.75

92. Por las razones expuestas, corresponde sancionar a Dulces Pasitos con una multa ascendente a cero punto setenta (0.70)<sup>41</sup> de la Unidad Impositiva Tributaria.

### 3.5.2.2. Sobre la falta de entrega de comprobante de pago

93. Al respecto, para la estimación de la presente sanción, se recurrirá al daño causado a la señora Flores; en ese sentido, se estimará el perjuicio ocasionado como consecuencia de la no entrega de los comprobantes de pago que acrediten el servicio contratado, los cuales ascienden a S/340.00 soles mensuales, siendo tres los meses (marzo, junio y julio), siendo un total de S/1020.00 soles.

94. De otro lado, en relación a la probabilidad de detección es muy alta, en tanto que los consumidores tienen incentivos para denunciar éste tipo de conductas y los medios probatorios que lo acrediten son documentales.

95. En relación a la conducta infractora y de la revisión de los criterios de graduación de la sanción establecidos en el Código, este Colegiado estima que en el presente caso se presentan los siguientes factores con las consideraciones de un valor de cero punto veinticinco (0.25):

Atenuante (-0.25)	Agravante (+0.25)
No se presente ningún atenuante.	- Los efectos de la conducta infractora en el mercado: este tipo de conductas generan desconfianza en el mercado, en tanto que, los padres de familia esperarían que ante los pagos realizados por los servicios contratados, se les entregue el respectivo comprobante de pago.

96. En virtud de ello, se tiene que el valor antes referido es de 0.25

97. En tal sentido, de los valores antes señalados tenemos el siguiente cálculo:

GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN		
Daño base (DM) o Beneficio ilícito (B)	Ponderador de gravedad de la infracción cometida en función de atenuantes y agravantes (PG)	Probabilidad de detección de la conducta (P)

<sup>41</sup> Ello en virtud de la siguiente operación:  
2933.75 (Monto Final)  
----- = 0.70 UIT



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

1020.00	1.25	1.00
---------	------	------

<b>Resultado (D/P * PG)</b>
1275

98. Por las razones expuestas, corresponde sancionar a Dulces Pasitos con una multa ascendente a cero punto treinta (0.30)<sup>42</sup> de las Unidades Impositivas Tributarias.

#### IV. Decisión de la Comisión

**Primero.** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Vaneza Flores Gutiérrez en contra de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., al haberse acreditado que no brindó un servicio a la denunciante, en tanto que, su personal docente difundió a través del grupo de whatsapp denominado «Salón 18M-Dulces Pasitos», imágenes de su menor hija de iniciales Z.A.A.F., sin contar con su autorización, actuación que constituye una infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Segundo.** Declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Vaneza Flores Gutiérrez en contra de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., respecto a que no habría impuesto medidas correctivas ni sancionado a la docente Diana Aguirre que se encontraba a cargo del grupo de un (1) año y medio, pese a que esta habría difundido imágenes de su menor hija de iniciales Z.A.A.F. a través del grupo de whatsapp denominado «Salón 18M-Dulces Pasitos» y causado daño emocional a su menor hija, omitiendo entregarle material educativo el día 1 de setiembre de 2017, ello como una presunta infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Tercero.** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Vaneza Flores Gutiérrez en contra de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., en tanto que no brindó un servicio idóneo, ya que no entregó la boleta de venta correspondiente a los pagos que realizó la consumidora durante los meses de abril, junio y julio de 2017, actuación que constituye infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Cuarto.** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Vaneza Flores Gutiérrez en contra de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., al no haberse acreditado que su personal docente a cargo del aula en la cual se encontraba matriculada su menor hija de iniciales Z.A.A.F., maltrató psicológicamente a la referida menor el día 1 de setiembre de 2017, omitiendo entregarle material de trabajo durante la sesión de aprendizaje, ello como una presunta infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>42</sup> Ello en virtud de la siguiente operación:

$$\frac{1275 \text{ (Monto Final)}}{1500} = 0.70 \text{ UIT}$$



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

**Quinto.** Declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Vaneza Flores Gutiérrez en contra de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., al no haberse acreditado que brindó trato diferenciado con la menor de iniciales Z.A.A.F. hija de la señora Vaneza Flores Gutiérrez, en tanto que, su personal docente a cargo del aula en la cual se encontraba matriculada, omitió entregarle material de trabajo durante la sesión de aprendizaje del 1 de setiembre de 2017, ello como una presunta infracción al artículo 38 numeral 38.3. de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Sexto.** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Vaneza Flores Gutiérrez en contra de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., en relación a que la referida institución no contaría con la autorización de la autoridad sectorial competente del Ministerio de Educación, a efectos de brindar el servicio de estimulación temprana para niños menores de tres años durante el año 2017, ello como una presunta infracción al artículo 73 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Séptimo.** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Vaneza Flores Gutiérrez en contra de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., en relación a que la referida institución educativa durante los meses de marzo a setiembre del año 2017, habría requerido a la consumidora el pago de la contraprestación económica (mensualidad) de manera adelantada, ello como una presunta infracción al artículo 74 numeral 74.1. literal b) de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Octavo.** Denegar las medidas correctivas requerida por la señora Vaneza Flores Gutiérrez conforme lo expuesto en la presente resolución; en tal sentido, ordenar en calidad de medida correctiva a la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., que cumpla con lo siguiente:

- (i) Abstenerse a través de manera inmediata de enviar fotografías de los menores hijos de los consumidores que contratan sus servicios, salvo que, cuente con autorización expresa e inequívoca de los padres de familia o tutores legales de los referidos menores; y,
- (ii) en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Vaneza Flores Gutiérrez, los comprobantes de pago que corresponda en mérito a los servicios brindados, conforme la Resolución de Superintendencia n.º 007-99-SUNAT - Reglamento de Comprobantes de Pago.

La Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., tiene la obligación de presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el párrafo que antecede en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) U.I.T. por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117 del Código<sup>43</sup>.

<sup>43</sup> DECRETO LEGISLATIVO N.º 1308 – DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA EL CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N.º 29571.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

Se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI<sup>44</sup>.

**Noveno.** Sancionar a la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos

**F.I.B.I.**, con dos multas ascendentes independientemente a cero punto treinta (0.30) y cero punto setenta (0.70) Unidades Impositivas Tributarias. Informándose al administrado que la sanción pecuniaria será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma dentro del plazo de quince (15) días de su notificación, conforme a lo establecido en el artículo 37 del Decreto Legislativo 807<sup>47</sup>.

De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Decreto Supremo 006-2017-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>48</sup>, se requiere a la Institución Educativa Inicial

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>44</sup> **DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**4.8. De las medidas correctivas.**

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

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

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>45</sup> **El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 20180000002883**

Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la ventanilla del BANCO DE LA NACIÓN, indicando el número de transacción 3711 y el Código Único de Multa correspondiente.

<sup>46</sup> **El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 20180000002884**

Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la ventanilla del BANCO DE LA NACIÓN, indicando el número de transacción 3711 y el Código Único de Multa correspondiente.

<sup>47</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807-LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 37.** La sanción de multa aplicable será 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, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

<sup>48</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 203.- Ejecución forzosa**

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

1. Que se trate de una obligación de dar, hacer o no hacer, establecida a favor de la entidad.
2. Que la prestación sea determinada por escrito de modo claro e íntegro.
3. Que tal obligación derive del ejercicio de una atribución de imperio de la entidad o provenga de una relación de derecho público sostenida con la entidad.
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.
5. Que no se trate de acto administrativo que la Constitución o la ley exijan la intervención del Poder Judicial para su ejecución.
6. En el caso de procedimientos trilaterales, las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen títulos de ejecución conforme

INS al dispuesto en el artículo 713 inciso 4) del Código Procesal Civil, modificado por la Ley N° 28494, una vez que el acto que se tiene en  
Av. Bolognesi n.° 158, esquina con calle Arequipa n.° 110 y 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 + opción 6 +  
5202 (para llamadas desde teléfono fijo) y 01 224 7777 + opción 6 + 5202 (para llamadas desde teléfono móvil)

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE TACNA

EXP. 0053-2017/CPC-INDECOPI-TAC

Particular Dulces Pasitos E.I.R.L., el cumplimiento espontáneo de la prestación contenida en la presente Resolución, siendo que en caso de incumplimiento los actuados se remitirán al área de Ejecución Coactiva del Indecopi para los fines de ley.

**Décimo.** Informar a las partes del procedimiento que la resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. El único recurso impugnatorio

que puede interponerse es el de apelación<sup>49</sup> y deberá presentarse ante la Comisión a través de la mesa de partes de la Oficina Regional de Indecopi de Tacna dentro de los quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de su notificación; en caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>50</sup>.

**Undécimo.** Ordenar a la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante la suma de S/ 36.00 soles por concepto de costas del presente procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**Duodécimo.** Disponer la inscripción de la Institución Educativa Inicial Particular Dulces Pasitos E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme el artículo 119 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>51</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Alexis Alpaca Cusicanqui, Edward Villa López y Pedro Chambi Condori.**

**Pedro Chambi Condori**  
**Presidente**

agotado la vía administrativa.

En caso de resoluciones finales que ordenen medidas correctivas, la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a las partes involucradas.

<sup>49</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N.º 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo, pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (**Artículo Modificado por la Primera Disposición Complementaria y Modificatoria de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor**).

**DECRETO LEGISLATIVO N.º 1272 – DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA LA LEY N.º 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DEROGA LA LEY N.º 29060, LEY DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO**

**Artículo 207. Recursos Administrativos**

207.1 Los recursos administrativos son:

- Recurso de reconsideración
- Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

(...)

<sup>50</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N.º 1272 – DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA LA LEY N.º 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DEROGA LA LEY N.º 29060, LEY DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO**

**Artículo 220. Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

(...)

<sup>51</sup> **LEY 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 119. Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.