

RESOLUCIÓN FINAL N.º 011-2020/INDECOPI-LOR

AUTORIDAD: COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO (COMISIÓN)
DENUNCIANTE: SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO
DENUNCIADO: VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTÍN EN IQUITOS (COLEGIO SAN AGUSTÍN)¹
MATERIA: IDONEIDAD EN EL SERVICIO
ACTIVIDAD: ACTIVIDAD ORGANIZACIONES RELIGIOSAS.

SUMILLA: *Se declara fundado el procedimiento administrativo sancionador en contra del VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS, por infracción al numeral 38.3 del artículo 38° del Código, por cuanto, ha quedado acreditado que negó la admisión del menor de iniciales D.A.V.CH. sin que mediara causas objetivas y razonables.*

Se declara fundado el procedimiento administrativo sancionador en contra del VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS, por infracción al artículo 74°, inciso a), numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1. del artículo 2° del Código, por cuanto ha quedado acreditado que no informó a los padres de familia de manera clara, precisa y oportuna sobre el proceso de admisión del alumnado en la prestación del servicio educativo para el año 2018, ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 218° del Reglamento Interno y 50° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia.

Se declara fundado el procedimiento administrativo sancionador en contra del VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS, por infracción al artículo 73°, 18° y 19° del Código, por cuanto ha quedado acreditado que en el Reglamento Interno y en el Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia, no se encuentra especificado el número de vacantes por aula, destinadas a la atención de estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad.

SANCIÓN: 12 UIT's por infracciones a las normas antes citadas.

Iquitos, 29 de enero de 2020.

I. ANTECEDENTES**I.1. Hechos materia de la denuncia:**

1. En el marco de las actividades de supervisión y fiscalización desarrolladas por LA SECRETARIA TÉCNICA², se realizó la labor de supervisión a diversos proveedores en los distritos de su competencia, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del

¹ Con Ruc N° 20199446623

² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Consumidor (en adelante el Código) en concordancia con las normas que regulan los servicios educativos brindados por los proveedores en el mercado.

2. Mediante Disposición N° 004-2017-MP-FN-1°FPPD-LORETO, remitida por la Primera Fiscalía Provincial de Prevención del Delito de Loreto, se puso en conocimiento de la SECRETARÍA TÉCNICA, de los hechos denunciado por la señora Enith Chávez Vásquez, señalando lo siguiente:

“(…)

2.1. *Que, la Señora Enith Chávez Vásquez, refirió que su menor nieto de iniciales D.A.V.CH, postuló para una vacante de 3 años para el COLEGIO SAN AGUSTÍN, sin embargo, se le negó la plaza de manera injustificada por su aparente estado de persona con discapacidad.*

2.2. *Que, ante los hechos señalados en el párrafo anterior el personal del Ministerio Público, se apersonó hasta las instalaciones de la Institución Educativa entrevistándose con la señora Silvia Estela Reategui Tuesta, en su calidad de Directora Ejecutiva y Sergio Ramos Jordán, en su calidad de Director Encargado del TOE, a quienes le explicaron el motivo de la diligencia, a lo que el responsable del TOE indicó: “que la evaluación no se realiza al alumno sino al padre a fin de evaluar las actitudes de los padres de familia, entregando al inicio de la matrícula lectura obligatoria para el padre de familia y en la clausura en la agenda del alumno el Reglamento de Alumnos y Padres de Familia, a lo que el Representante del Ministerio Público estableció un plazo de 03 días hábiles para indicar los criterios para cubrir la vacante en dicha institución, el mismo que deberá ser presentado mediante informe sustentando los motivos por el cual el menor fue rechazado de la opción de vacante, plazo que fue aceptado por los entrevistados”.*

2.3. *Que, el 17 de noviembre de 2017, mediante Informe N.º 011/16TOE-IEIPSSA, el COLEGIO SAN AGUSTÍN, remite la información solicitada mediante Acta Fiscal, siendo esta la siguiente:*

- *Del Procedimiento de Postulación*

Que, en el Reglamento Interno de la entidad educativa, específicamente en el artículo 218° se regula las prioridades de los criterios de selección para el ingreso y matrícula de los estudiantes, señalando literalmente lo siguiente:

- a. *Alumnos llegados fuera de la Región.*
- b. *Padres de familia que tengan hijos en el colegio, con historial de pago de pensiones con puntualidad, de asistir a las citaciones de los profesores y a reuniones o asambleas, que demuestren que hacen un efectivo seguimiento a sus hijos en la parte académica y conductual.*
- c. *Hijos/as de ex alumnos.*
- d. *Residentes en el área de influencia del colegio.*
- e. *Aprovechamiento y conducta en el centro educativo de procedencia.*

Que, dicho criterio de evaluación está consignado también en el artículo 50° del Reglamento de Estudiante y del Padre de Familia, cuyo contenido está

incluido en la Agenda Escolar, con el objeto de que sea de conocimiento de todos los padres de familia.

Que, asimismo en el artículo 41° de dicho documento, el mismo que es de lectura obligatoria de todos los padres de familia, se establece sus deberes, señalándose lo siguiente:

Artículo 41°.- Deberes de los Padres de Familia, tutor legal o apoderado (se debe acreditar tal condición):

(...)

c. Asistir puntualmente a las reuniones académicas, jornadas, retiros y escuela de padres. La asistencia será tomada en cuenta en la evaluación de participación familiar y considerada en el momento de renovar la matrícula.

- *Del Proceso de Selección y Evaluación de Estudiantes de Tres (03) años del periodo educativo 2018.*

Que, el 10 de octubre del año en curso, se requirió información al señor Sergio Ramos Jordán. Sub Director de TOECE, cuyo órgano es el encargado de brindar asesoramiento tanto a docentes, alumnos y padres de familia, respecto a la participación en el proceso educativo de los padres de familia de los alumnos postulantes a vacantes del nivel inicial: tres (03) años.

*Que, mediante Informe N.º 011/16TOE-IEIPSSA del 30 de octubre del año en curso, se recibió de dicha área el reporte de situación de postulantes que tienen hijos matriculados en el plantel, donde se reporta: **las asistencias, recepción de documentos del menor estudiante a través de otra persona no registrada como apoderado y no existe registro.***

Que, en mérito a la información arriba indicada, el Comité de Selección integrado por Antonio Lozán Pun Lay - Director General, la Mag. Silvia Estela Reategui Tuesta - Directora Ejecutiva y la señora Anita Tapullima Maytahuari -Secretaría de Administración, la misma que elaboró la selección de las fichas de los postulantes, los cuales fueron evaluados y calificados en los siguientes aspectos y porcentajes:

- *30% padres de familia de la institución;*
- *30% ex alumnos de la institución; y*
- *40% estudiantes nuevos en la institución.*

Que, asimismo, los criterios de evaluación que se practicó a los postulantes fueron los siguientes:

- *Todos los padres de familia pasaron por una entrevista con la psicóloga de nivel inicial, en los días señalados en el proceso de admisión 2018;*
- *Los padres de familia fueron evaluados, tanto en la asistencia a la Escuela de Padres, Asambleas y si acompañaron a sus hijos en el proceso pedagógico que implementa la institución;*

- *Estar al día en el pago de pensiones de los padres de familia;*
- *A los padres de familia y ex alumnos de la institución, que tienen hijos (as) ingresantes nuevos, se evaluó el Informe del Colegio de procedencia, así como la Ficha de Postulante (2) (entrevista a los padres de familia).*

Que, para tal efecto, se levantó el Acta de Reunión para el Proceso de Selección y Evaluación de Estudiantes de tres (03) años para el 2018, a fin de acreditar los criterios aplicados a dicho proceso.

Que, la denunciante alega que su menor nieto de iniciales D.A.V.CH. no fue aceptado para ocupar una vacante en la Entidad Educativa de manera injustificada por su aparente estado de persona con discapacidad; hecho que no es cierto, toda vez que la evaluación para ocupar una vacante no se realiza al alumno sino al padre de familia, en aplicación a lo que establece el Reglamento Interno y el Reglamento del Estudiante y Padre de Familia, acotados en los fundamentos 1, 2 y 3 de nuestro escrito;

*Que, por lo tanto, su representada no somete a evaluación a los estudiantes postulantes, toda vez que dicha práctica está totalmente prohibida, estipulada en la Directiva N° 014-2012-MINEDU/WMGPP denominada "**NORMAS Y ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DEL AÑO ESCOLAR 2013 EN LA EDUCACIÓN BÁSICA**", aprobada con Resolución Ministerial N° 0431-2012-ED del 05 de noviembre de 2012;*

Que, así en el numeral 6.1.7.1 de la citada Directiva, se consigna literalmente lo siguiente:

"Las Instituciones Educativas públicas y privadas, en la matrícula del año escolar 2013, tendrán en cuenta lo siguiente:

- ***Inicial***
(...) En los procesos de admisión, inscripción, impreso y/o matrícula en nivel de Educación Inicial v el Primer Grado de Primaria, por ningún motivo la institución educativa pública o privada someterá al niño o niña a procesos de evaluación; (El sombreado y subrayado es nuestro);

*Que, por lo tanto, no sometieron a ninguna evaluación física, ni psicológica, ni de conocimiento, al postulante de iniciales **D.A.V.CH.**, tampoco han sido informados con documento que lo acredite si el menor presenta algún nivel de discapacidad, toda vez que los criterios de evaluación está en función directa a la conducta de los padres de familia en el seguimiento de sus menores hijos en el plantel, conforme lo ha precisado el Prof. **SERGIO RAMOS JORDÁN**, Sub Director de TOECE en el Acta Fiscal levantada el 13 de los corrientes;*

Que, para reforzar los argumentos que sustentan la desaprobación de los padres de familia del citado menor, acompañaron al escrito, el Informe N.º 012/16 TOE-IEIPSSA del 15 del mes en curso, elaborado por el Área de TOECE, mediante el cual se da cuenta del seguimiento del alumno de 5º de

Secundaria **R.C.D.S.**, hermano del menor postulante, donde se indica lo siguiente:

- En las hojas de asistencia, solo se consigna firma de la madre en una oportunidad; luego, figuran firmas de personas que no están registradas como apoderadas;
- No asisten a charlas psicológicas;
- Solo existe en una de las hojas de justificación de faltas la firma de la madre; siendo que en el resto lo hacen familiares o personas no registradas como apoderadas en el Colegio;
- En los últimos tres (03) años, el alumno ha sido matriculado por tres personas distintas con carta poder exclusiva para dicho acto o proceso. No como apoderados;
- En el presente año, se entregó la Agenda Escolar, como documento de lectura obligatoria a cada padre de familia o apoderado para matricular. En dicho documento se encuentra el Reglamento de Alumnos y Padre de familia;

Que, señalan no haber incurrido en el delito de discriminación e incitación a la discriminación, toda vez que:

- La evaluación se realiza a los padres de familia en mérito al artículo 41° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia, respecto a su participación en toda clase de reuniones y que es requisito para la renovación de matrícula;
- El artículo 218° del Reglamento Interno del Plantel, establece las prioridades para el ingreso al plantel, entre ellos, el criterio que los padres de familia asistan a las citaciones de profesores y a reuniones o asambleas; que demuestren que hacen un efectivo seguimiento a sus hijos en la parte académica y conductual;
- El menor de iniciales **D.A.V.CHA.** no ha sido sometido a ningún tipo de evaluación considerando que dicha práctica está totalmente prohibida por el Ministerio de Educación.

(...)” ... Sic.

1.2 Imputación

3. El 21 de enero de 2019, la Secretaría Técnica, dispuso iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra del COLEGIO SAN AGUSTÍN por lo siguiente:

“(..)

PRIMERO: (...), por presunta infracción al numeral 38.3 del artículo 38° del Código, por cuanto, habría negado la admisión del menor de iniciales D.A.V.CH. sin que mediara causas objetivas y razonables.

SEGUNDO: (...), por presunta infracción al literal b del artículo 74°; inciso a) numeral 1.1. del artículo 1° y al numeral 2.1 del artículo 2° del Código, por cuanto no informaría a los padres de familia de manera clara, precisa y oportuna sobre el proceso de admisión del alumnado en la prestación del servicio educativo para el año 2018, ello

de acuerdo con lo establecido en el artículo 2018° del Reglamento Interno y 50° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia.

TERCERO: (...), por presunta infracción al artículo 73°; 18° y 19° del Código, por cuanto en el Reglamento Interno y en el Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia, no se encontraría especificado el número de vacantes por aula destinadas a la atención de los estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad.
(...)” ... Sic.

I.3 Descargos

4. El 8 de mayo de 2019, el DENUNCIADO, señaló lo siguiente:
 - 4.1. Que, no han infringido el artículo 38.3° del Código, ya que la selección de los alumnos en cuanto a los que son hermanos de los que ya estudian en el Colegio, se basa en el comportamiento y acciones de los padres de familia para con sus hijos; los alumnos postulantes jamás son sometidos a evaluación, no los ven físicamente; en el caso en particular, los padres del menor, no cumplieron con el Reglamento Interno del Colegio, había repetido incumplimiento de las obligaciones como padres de familia, inasistencia a reuniones, entrega de avances y libretas; por lo que, al no ser padres calificados, no consiguieron estar dentro del porcentaje de vacantes (30%) correspondiente a los padres de familia postulantes con hijos dentro de la institución educativa en el proceso de admisión realizado en octubre del año 2017.
 - 4.2. Que, no han infringido el literal b del artículo 74°, inciso a) numeral 1.1 del artículo 1° y al numeral 2.1 del artículo 2° del Código; toda vez que el Reglamento Interno en su artículo 218° regula las prioridades de los criterios de selección para el ingreso, siendo considerado en el literal b a los padres de familia que tengan hijos en el colegio (...), *de asistir a las citaciones de los profesores y a reuniones o asambleas; que demuestren que hacen efectivo seguimiento a sus hijos en la parte académica y conductual*; asimismo, dicho criterio está consignado en el artículo 50° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia; de igual manera, el artículo 41° de dicho documento, establece el deber de los padres de familia de asistir puntualmente a las reuniones académicas, jornadas, retiros y escuela de padres, indicándose que la asistencia será tomada en cuenta en la evaluación de participación familiar y considerada en el momento de renovar la matrícula. Brindando a sus consumidores un acceso a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible.
 - a. Que, no han infringido el artículo 73°, 18° y 19° del Código, puesto que, siempre que los padres de familia o apoderados, al inicio de la entrevista manifiestan que sus menores hijos tienen o padecen de algún tipo de discapacidad, se hace el ingreso en forma automática; siendo que, respecto a las dos vacantes para niños con discapacidad, no han considerado colocarlo en el Reglamento Interno ya

que son normas dictadas por el Ministerio de Educación que no se pueden obviar.

I.4 Otras actuaciones

5. En su escrito de descargos, el denunciado solicitó que se promueva la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.
6. El 14 de enero de 2020, mediante Resolución N° 4, se corrió traslado al DENUNCIADO el Informe Final de Instrucción N° 003-2020/INDECOPI-LOR; ratificándose mediante escrito del 24 de enero de 2020 con lo expuesto en sus descargos.

II. ANÁLISIS:

II.1 Sobre el pedido de audiencia de conciliación

7. El denunciado en sus descargos, solicitó se fije fecha y hora para audiencia de conciliación.
8. Sobre el particular, el artículo 107° -A del Código, dispone lo siguiente:

“(…)

Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.

En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. (…)

2. **Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.**

(…)” ... Sic.

9. De lo dispuesto por la norma en mención, se advierte que la Conclusión anticipada del procedimiento por acuerdo conciliatorio de las partes, se lleva a cabo únicamente en los procedimientos iniciados promovidos por denuncia de parte, lo cual no ocurre en el presente caso; puesto que el mismo ha sido iniciado por iniciativa de la autoridad, en ese sentido, se deniega lo solicitado por el denunciado.

II.2 Sobre la presunta infracción al numeral 38.3 del artículo 38°

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

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

1. *A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)” ... Sic.*
11. A su vez, en la regulación especial sobre protección al consumidor, el artículo 1.1° literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por cualquier motivo³.
12. Asimismo, el artículo 38° del Código establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los consumidores y de excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁴.
13. El cumplimiento de estos deberes busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor.
14. Así, de las disposiciones del Código, se desprende que, el trato diferenciado sin llegar a ser discriminatorio, puede constituir una conducta ilícita, bajo las modalidades de selección de clientela, exclusión de personas u otras prácticas similares, cuando no median causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
15. Por el contrario, la discriminación en el consumo, como vulneración agravada del derecho a la igualdad se distingue de la figura conocida como “trato diferenciado ilícito”; ello, pues la discriminación consiste en el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores por ciertos motivos de transcendencia social (raza, sexo, origen, idioma, religión, origen, pensamiento político, discapacidad, orientación sexual, entre otros).

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

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

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

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.

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

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

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

16. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala)⁵, en anteriores procedimientos, ha manifestado que, si bien el trato diferenciado ilícito constituye un comportamiento similar al descrito en el numeral anterior, pues también se encuentra dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores por motivos injustificados, este se materializa sin basarse en aquellos motivos de trascendencia social y sin afectar la dignidad personal⁶.
17. Por su parte, el artículo 39° del Código establece lo siguiente:
- “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.”*
18. Finalmente, cabe destacar que, en concordancia con lo anterior, el artículo 173°.2 del TUO, dispone que los administrados tienen la carga de aportar pruebas y, el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a aquel que afirma un determinado hecho⁷.
19. En el presente extremo, se inició procedimiento de oficio en contra del COLEGIO SAN AGUSTÍN, por cuanto, se habría negado a la admisión del menor de iniciales D.A.V.CH. sin que mediara causa objetiva y razonable.
20. Ante lo imputado el denunciado manifestó que, no infringieron la norma, ya que los alumnos postulantes no son sometidos a evaluación, no teniendo contacto con ellos, ni los ven físicamente, sólo se evalúa a los padres de familia y en el caso que tengan hijos mayores que se encuentren estudiando en el Colegio se evalúa el cumplimiento del Reglamento Interno por parte de los padres; siendo que en el caso del menor de iniciales D.A.V.CH., los padres no cumplieron con el Reglamento.

⁵ RESOLUCIÓN 1818-2019/SPC-INDECOPI.

⁶ **AMAYA, LEONI.** Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito. Lima: Editalo.pe, 2015.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 173°.- Carga de la prueba.

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

RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Artículo 196°.- Medios de Prueba.

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

21. De igual forma, manifiesta en sus descargos que, **si los padres de familia o apoderados del postulante, ponen en conocimiento al inicio de la entrevista, que su menor hijo tiene o padece de algún tipo de discapacidad, se hace el ingreso de forma automática;** lo que no tuvieron en conocimiento en cuanto al menor. (El resaltado en negrita es nuestro)
22. Que, obra en autos, copia de la Ficha de Postulante – 2 (entrevista a los padres de familia)⁸, referente a la entrevista realizada a los padres y/o apoderados del menor D.A.V.CH. de 3 años de edad; en dicha ficha, en el extremo II., sobre Desarrollo Temprano, literal d) Desarrollo psicomotor, se advierte lo siguiente:
- “(…)
II. **DESARROLLO TEMPRANO**
(…)
d) Desarrollo psicomotor, que edad logró
Sentarse sin apoyo: 2 años.
Gatear: 1 ½ año.
Pararse: 2 años.
Caminar: 2 años.
Correr: 2 ½ años.
¿Presenta alguna dificultad física, cognitiva, emocional o de lenguaje actualmente? ¿Recibe terapia, desde cuándo? Describe.
Si, desde 1 ½ año, continúa con terapia fedulas para caminar
(…)”. ... Sic (El resaltado con negritas es nuestro)
23. Es decir, contrario a lo manifestado por el denunciado, los padres de familia del menor de iniciales D.A.V.CH, sí pusieron en conocimiento del Colegio, el estado del mismo al momento de la entrevista.
24. Que, si bien el COLEGIO SAN AGUSTÍN señala en sus descargos, no haber tenido contacto con el menor o no haberlo visto, con la ficha y entrevista en mención, ya habían tomado conocimiento, que el menor padecía de cierta discapacidad; por lo tanto, estando a lo manifestado por el mismo denunciado en sus descargos, le correspondía el ingreso automático; sin embargo, el Colegio negó la admisión del menor.
25. Es necesario recalcar que, en el caso específico de personas con discapacidad, el legislador peruano ha establecido a través de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, que la persona con discapacidad tiene derecho a recibir una educación de calidad y con enfoque inclusivo, en el marco de una efectiva igualdad de oportunidades, señalando específicamente que para dichos fines tanto las instituciones educativas públicas como privadas no pueden negar el acceso o permanencia de un alumno por motivos de discapacidad⁹.

⁸ Ver fojas 146 al 148 del expediente.

⁹ **LEY 29973, LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD.**

26. En tal sentido, de acuerdo al marco normativo expuesto, es claro que el derecho a la educación de las personas con discapacidad se encuentra reconocido en la regulación peruana; y, adicionalmente, establece una obligación clara a los proveedores de servicios educativos de garantizar el acceso a la educación de las mismas, señalando como una conducta prohibida el hecho de que nieguen el acceso o, posteriormente, la permanencia del estudiante por motivos vinculados a su discapacidad.
27. Por lo tanto, conforme a las consideraciones expuestas, y, habiéndose acreditado que el DENUNCIADO, negó la admisión del menor de iniciales D.A.V.CH sin que mediara causas objetivas y razonables, corresponde desestimar lo argumentado por el Colegio y declarar fundado el presente procedimiento sancionador iniciado de oficio, por infracción al artículo 38.3° del Código.

II.3 Sobre la presunta infracción al deber de información

28. El literal b), numeral 1.1 del artículo 1° del Código recoge el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
29. Asimismo, el artículo 2°, inciso 2.1¹⁰ recoge el deber de los proveedores de ofrecer a los consumidores toda la información relevante para la toma de una decisión o elección adecuada de consumo. Adicionalmente, la información brindada debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
30. De igual forma, el literal a. del artículo 74° del Código, en cuanto a los derechos en los productos y servicios educativos, establece que los consumidores, tienen derecho, a que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.

Artículo 35°.- Derecho a la educación.

35.1. La persona con discapacidad tiene derecho a recibir una educación de calidad, con enfoque inclusivo, que responda a sus necesidades y potencialidades, en el marco de una efectiva igualdad de oportunidades. (...)

35.2. Ninguna institución educativa pública o privada puede negar el acceso o permanencia de una persona por motivos de discapacidad.

10

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 2°.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)

31. Al respecto, es preciso resaltar que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia¹¹.
32. Que, se inició procedimiento administrativo de oficio en contra del denunciado, por cuanto no informaría a los padres de familia, de manera clara, precisa y oportuna sobre el proceso de admisión del alumnado en la prestación del servicio educativo para el año 2018, de acuerdo con lo establecido en el artículo 218° del Reglamento Interno y 50° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia.
33. Que, ante el hecho imputado, el denunciado manifestó que no han infringido la norma, puesto que, si brindan a sus consumidores información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible sobre el proceso de admisión, lo cual se encuentra regulado en los artículos 218° del Reglamento Interno, 41° y 50° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia.
34. Al respecto, el artículo 14° de la Ley N° 26549, Ley de Centros Educativos Privados, establece que: *"Antes de cada matrícula, los Centros y Programas Educativos están obligados a brindar en forma escrita veraz, suficiente y apropiada a los interesados, la siguiente información: (...) d) Requisitos para el ingreso de nuevos alumnos (...)"*.
35. Es conveniente precisar que, el mandato imperativo impuesto a los proveedores de servicios educativos de brindar información por escrito exige que esta sea entregada a los padres de familia y que la misma detalle lo dispuesto en la norma respecto a la materia.
36. Que, el artículo 41° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia, mencionado por el COLEGIO SAN AGUSTIN, se refiere a los deberes de los padres de familia, tutores o apoderados, más no hace referencia al proceso de admisión de alumnos nuevos; por lo tanto, resulta irrelevante pronunciarse al respecto.
37. Que, el artículo 218° del Reglamento Interno y 50° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia del denunciado, dispone que las prioridades para el ingreso y matrícula son los siguiente:

"(...)

- a. Alumnos llegados de fuera de la región.*
- b. Padres de Familia que tengan hijos en el colegio, con historial de pago de pensiones con puntualidad, de asistir a las citaciones de los profesores y a*

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

reuniones o asambleas; que demuestren que hacen un efectivo seguimiento a sus hijos en la parte académica y conductual.

- c. Hijos/as de Ex alumnos.*
 - d. Residentes en el área de influencia del Colegio.*
 - e. Aprovechamiento y conducta en el centro educativo de procedencia.*
- (...)" ... Sic.

38. De lo mencionado en el párrafo precedente, y contrario a lo manifestado por el denunciado, si bien el artículo 218° y 50° de los Reglamentos indicados, hacen referencia a las prioridades para el ingreso de alumnos, no se advierte en los mismos, información clara, precisa y oportuna sobre el proceso de admisión que son básicos para los padres de familia, como el porcentaje de vacantes disponibles para cada nivel, cuántas de esas vacantes serán destinadas para cada una de las prioridades mencionadas en los artículos 218° y 50°; así como tampoco, precisa, en caso de empate cuáles son los criterios que serán tomados en cuenta para el desempate.
39. Por lo tanto, conforme a las consideraciones expuestas, y, habiéndose acreditado que el DENUNCIADO, no informó a los padres de familia de manera clara, precisa y oportuna sobre el proceso de admisión del alumnado en la prestación del servicio educativo para el año 2018, de acuerdo con lo establecido en el artículo 218° del Reglamento Interno y 50° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia, corresponde desestimar lo argumentado por el Colegio y declarar fundado el presente procedimiento sancionador iniciado de oficio, por infracción al artículo 74°, inciso a) numeral 1.1 del artículo 1° y al inciso 2.1. del artículo 2° del Código.

II.4 Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

40. En materia de servicios educativos, el artículo 73° del Código¹², establece que el proveedor debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo 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.
41. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa de la materia.

la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.

42. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado¹³.
43. Que, se inició procedimiento administrativo de oficio en contra del denunciado, por cuanto en el Reglamento Interno y en el Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia, no se encontraría especificado el número de vacantes por aula, destinadas a la atención de los estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad.
44. Ante dicha imputación, el denunciado manifestó en sus descargos que, no han infringido la norma, puesto que, siempre que los padres de familia al inicio de la entrevista manifiesten que sus hijos tienen o padecen algún tipo de discapacidad, el ingreso es automático; así también, **no han considerado colocar en el Reglamento Interno lo referente a las dos vacantes para niños con discapacidad, ya que son normas dictadas por el Ministerio de Educación que no se pueden obviar.** (El resaltado con negrita es nuestro)
45. Al respecto, el numeral 7.3 de la Resolución Ministerial N° 657-2017-MINEDU, denominado “Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2018, en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica”, cuyo alcance es para todas las Instituciones Educativas de Educación Básica, establece lo siguiente:

“7.3. Matrícula de estudiantes con necesidades educativas especiales

En el mes de diciembre el director de la I.E. pública y privada registra en el SIAGIE el número de vacantes disponibles, en donde especifica la cantidad destinada a especiales asociadas a discapacidad.

Las II.EE públicas y privadas de EBR y EBA, destinan al menos dos vacantes por aula para la inclusión de estudiantes con discapacidad leve o moderada en el periodo de matrícula.

En las aulas de la II.EE. públicas que cuenten con los estudiantes indicados, el

¹³

LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

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

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

número de estudiantes debe ser menor a lo establecido". ... Sic. (El resaltado con negrita es nuestro)

46. Que, de la revisión del Reglamento Interno, como de lo manifestado por el denunciado, se ha acreditado que efectivamente, el COLEGIO SAN AGUSTIN, no ha consignado en los documentos que son puestos en conocimiento de los padres de familia, siendo estos el Reglamento Interno y el Reglamento del Estudiante y Padre de Familia el número de vacantes por aula destinadas a la atención de los estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad.
47. En ese sentido, conforme a las consideraciones expuestas, y, habiéndose acreditado la conducta infractora del COLEGIO SAN AGUSTÍN en cuanto al presente extremo, corresponde desestimar lo argumentado por el denunciado y declarar fundado el presente procedimiento sancionador iniciado de oficio, por infracción al artículo 73°, 18° y 19° del Código.

II.5 Medida correctiva

48. El artículo 114° del Código, establece que 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 complementarias¹⁴.
49. 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.
50. En el presente caso, habiéndose acreditado las conductas infractoras por parte del denunciado en cuanto al artículo 38.1°, 74°, inciso a), numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1. del artículo 2°, 73°, 18° y 19° del Código, corresponde ordenar las siguientes medidas correctivas:
 - Se abstenga de forma inmediata y permanente de negar la admisión de menores sin mediar causas objetivas y razonables.
 - Que, en lo sucesivo cumpla con emitir información clara, precisa y oportuna, sobre el proceso de admisión del alumnado.

¹⁴

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

Artículo 114. - Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

- Que, en lo sucesivo cumpla con incorporar en su Reglamento Interno y en el Reglamento del Estudiante y Padre de Familia, el número de vacantes por aula, destinada a la atención de los estudiantes con necesidades especiales asociadas a discapacidad.

II.6 Graduación de la sanción

51. Al respecto, corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley. Así, el Principio de Razonabilidad¹⁵ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
52. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender al beneficio ilícito esperado u obtenido, a la probabilidad de detección de la infracción, al daño y efectos resultantes, a la naturaleza del perjuicio, a la conducta del infractor durante el procedimiento, a la reincidencia y otros criterios que se considere pertinentes.
53. Ahora bien, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
54. En el caso materia de análisis, habiéndose acreditado que el denunciado incurrió en infracción del artículo 38.1°, 74°, inciso a), numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1. del artículo 2°, 73°, 18° y 19° del Código; corresponde aplicar los siguientes criterios:

- **Sobre la negativa de admisión del menor**

- (i) **El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción:** En el presente caso es el ahorro obtenido por haber negado el ingreso del menor como alumno nuevo, ya que ello implicaba gastos en la infraestructura como en el personal docente.

¹⁵

TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. **Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
 - a. El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - b. La probabilidad de detección de la infracción;
 - c. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - d. El perjuicio económico causado;
 - e. La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
 - f. Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - g. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

- (ii) **La probabilidad de la detección**, la probabilidad de detección es mínima, pues estas se verifican normalmente debido a la ejecución de acciones de supervisión, quedando sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, a la capacidad operativa de la institución. La realización de investigaciones como la efectuada en el presente caso es una de las pocas formas legales que la autoridad tiene para verificar las conductas desarrolladas por los centros educativos, es decir verificar las reales condiciones en las que éste brinda sus servicios a sus consumidores (alumnos y padres de familia).
- (iii) **Daño resultante de la infracción**: se configura por el daño a las expectativas de los padres de familia, puesto que estos no esperan que el ingreso como alumno nuevo a un centro educativo les sea negado sin mediar causas objetivas y razonables por las condiciones especiales asociadas a discapacidad de sus hijos, más aún cuando la norma de la materia en cuanto a servicios educativos dispone que debe haber un número determinado de vacantes para estos alumnos. Así también, la conducta infractora cometida, constituye una afectación directa a la normativa nacional e internacional sobre el derecho que se le otorga al niño, niña o adolescente, de ser considerado de forma primordial al interés superior en todas las medidas que le concierne.
- (iv) **Daño al mercado**: Se generan efectos negativos en el mercado pues los consumidores de este sector verán reducida su confianza en los proveedores y por ende reducirán la intensidad de sus contrataciones lo cual también afecta aquellos agentes del mercado que si brindan de manera idónea sus servicios cumpliendo las garantías legales.
- (v) **Agravante**: Se configura la circunstancia agravante estipulada en el numeral 4 del segundo párrafo del artículo 112° del Código, pues el denunciado pese a tener conocimiento de la conducta infractora, no ha adoptado las medidas necesarias para evitar sus consecuencias; en el sentido de que, tenía conocimiento que existe una norma sectorial que dispone tener un número de vacantes para la inclusión de estudiantes con discapacidad leve o moderada; así también ha señalado que en el caso de que el padre informe del estado de discapacidad de su menor hijo el ingreso es automático; pese a dichas razones ha negado el ingreso del menor de iniciales D.A.V.CH., a pesar de que su estado de discapacidad, fue comunicado por sus padres durante la entrevista psicológica.
- **Sobre la omisión de brindar Información clara, precisa y oportuna**
- (i) **La probabilidad de la detección**, la probabilidad de detección es mínima, pues estas se verifican normalmente debido a la ejecución de acciones de supervisión, quedando sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, a la capacidad operativa de la institución. La realización de investigaciones como la efectuada en el presente caso es una de las pocas formas legales que la autoridad tiene para verificar las conductas desarrolladas por los centros educativos, es decir verificar las reales condiciones en las que éste brinda sus servicios a sus consumidores (alumnos y padres de familia).
- (ii) **Daño resultante de la infracción**: se configura por el daño a las expectativas ocasionadas a los alumnos y a los padres de familia, puesto que no fueron

informados objetivamente sobre el proceso de admisión del alumnado en la prestación del servicio educativo 2018, ya que los mismos, no tenían conocimiento del número de vacantes para alumnos nuevos, criterios a adoptarse en caso de empates, entre otros.

➤ **Sobre el no especificar en el Reglamento Interno y en el Reglamento del Estudiante y Padre de Familia el número de vacantes por aula destinada a los estudiantes con necesidades educativas especiales**

(i) **El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción:** En el presente caso es el ahorro obtenido por no haber cumplido con lo dispuesto en la norma sectorial, respecto a la inclusión de estudiantes con discapacidad leve o moderada.

(ii) **La probabilidad de la detección,** la probabilidad de detección es mínima, pues estas se verifican normalmente debido a la ejecución de acciones de supervisión, quedando sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, a la capacidad operativa de la institución. La realización de investigaciones como la efectuada en el presente caso es una de las pocas formas legales que la autoridad tiene para verificar las conductas desarrolladas por los centros educativos, es decir verificar las reales condiciones en las que éste brinda sus servicios a sus consumidores (alumnos y padres de familia).

(iii) **Daño resultante de la infracción:** al haber incurrido el Colegio en la infracción mencionada, ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 14° de la Ley N° 26549 – Ley de los Centros Educativos Privados -, el cual dispone que antes del proceso de matrícula los centros educativos deberán informar sobre los requisitos para el ingreso de nuevos alumnos; estableciendo a su vez la Resolución Ministerial N° 657-2017-MINEDU - “Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2018, en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica” – que los centros educativos públicos y privados, destinaran al menos dos vacantes por aula para la inclusión de estudiantes con discapacidad leve o moderada en el periodo de matrícula; en éste caso, el denunciado no ha incorporado a sus Reglamentos ésta información, afectando también las expectativas de los consumidores.

55. Por lo antes desarrollado, se sugiere a la Comisión, sancionar al denunciado de la siguiente manera:

- Con una multa de 10 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 38.3° del Código.
- Con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 74°, inciso a), numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1. del artículo 2° del Código.
- Con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 73°, 18° y 19° del Código.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Denegar la solicitud de conclusión del procedimiento mediante Audiencia

de Conciliación, por las consideraciones expuestas en la presente Resolución.

SEGUNDO: Se declara fundado el procedimiento administrativo sancionador en contra del VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS, por infracción al numeral 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto, ha quedado acreditado que negó la admisión del menor de iniciales D.A.V.CH. sin que mediara causas objetivas y razonables.

TERCERO: Se declara fundado el procedimiento administrativo sancionador en contra del VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS, por infracción al artículo 74°, inciso a), numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1. del artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto ha quedado acreditado que no informó a los padres de familia de manera clara, precisa y oportuna sobre el proceso de admisión del alumnado en la prestación del servicio educativo para el año 2018, ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 218° del Reglamento Interno y 50° del Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia.

CUARTO: Se declara fundado el procedimiento administrativo sancionador en contra del VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS, por infracción al artículo 73°, 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto ha quedado acreditado que en el Reglamento Interno y en el Reglamento del Estudiante y del Padre de Familia, no se encuentra especificado el número de vacantes por aula, destinadas a la atención de estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad.

QUINTO: Se ordena al VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS como medida correctiva lo siguiente:

- Se abstenga de forma inmediata y permanente de negar la admisión de menores sin mediar causas objetivas y razonables.
- Que, en lo sucesivo cumpla con emitir información clara, precisa y oportuna, sobre el proceso de admisión del alumnado.
- Que, en lo sucesivo cumpla con incorporar en su Reglamento Interno y en el Reglamento del Estudiante y Padre de Familia, el número de vacantes por aula, destinada a la atención de los estudiantes con necesidades especiales asociadas a discapacidad.

El ADMINISTRADO, deberá informar a esta Comisión el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

SEXTO: Sancionar al VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS con una multa de **12 Unidades Impositivas Tributarias**, conforme a lo siguiente:

- Con una multa de 10 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 38.3° del Código.

- Con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 74°, inciso a), numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1. del artículo 2° del Código.
- Con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 73°, 18° y 19° del Código.

Dicha multa deberá ser abonada en la(s) cuenta(s) bancaria(s) del INDECOPI¹⁶ consignada(s) en el Código Único de Multa que viene impreso en la cédula de notificación de esta resolución, recabando el comprobante de pago que acredite la cancelación de la misma. En este sentido, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, se le requiere el cumplimiento espontáneo de dicha prestación, sin perjuicio de lo cual se le informa que la Resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del INDECOPI, a efectos de que ejerza las funciones que la ley le otorga.

El monto de la multa impuesta será rebajado en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

SÉPTIMO: Se dispone la inscripción del VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI una vez que la presente resolución quede consentida¹⁸.

OCTAVO: Informar al VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS que, conforme se dispone en el numeral VIII de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI¹⁹, las Resoluciones de las Comisiones de Protección al Consumidor, que ponen fin al procedimiento administrativo, no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

NOVENO: Informar al VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IQUITOS que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no

¹⁶ Cabe precisar que en la Oficina Regional del INDECOPI en Loreto no acepta dinero en efectivo como medio de pago, únicamente podrá efectuar algún pago con el Código Único de Multa – CUM que viene impreso en la cédula de notificación de esta resolución en la cuenta bancaria del Indecopi en nuevos soles del **Banco de Crédito del Perú o Banco de la Nación**.

¹⁷ **LEY N.° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 113°.- La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

¹⁹ **DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI - DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

VIII. FIN DEL PROCEDIMIENTO

En el marco del Procedimiento Ordinario por iniciativa de la autoridad o de parte, las resoluciones de las Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento administrativo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Secretaría Técnica, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

agota la vía administrativa. En tal sentido, se precisa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁰. Cabe señalar, que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo **máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación**, caso contrario la resolución quedará consentida²¹.

Con la intervención y aprobación de los señores comisionados: Lilia Reyes Ruiz, Jose Enrique Reátegui Ríos, Rosa Cristina Fernández Sánchez y Carlos Andrés Da Silva Torres.

**LILIA REYES RUIZ
PRESIDENTE**

²⁰

DECRETO LEGISLATIVO N.° 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 concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (*Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano*).

²¹

TUO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 222°.- Acto firme

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