RESOLUCIÓN FINAL 0189-2023/ILN-PS0

AUTORIDAD	:	**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE**
DENUNCIANTE	:	**TIERRY STEFANO MIRANDA CHAMPAC**
DENUNCIADAS	:	**COLEGIOS Y ACADEMIAS PAMER S.R.L.** **PROMOTORA LOS OLIVOS S.A.C.** **CONSORCIO EDUCATIVO PERUANO AMERICANO S.A.C.**
MATERIA	:	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**
ACTIVIDAD	:	**ENSEÑANZA SECUNDARIA**

Los Olivos, 21 de febrero de 2023.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N°1 de fecha 18 de octubre de 2022, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte (en adelante, el OPS) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Colegios y Academias Pamer S.R.L.[1] (en adelante, Pamer) y Promotora Los Olivos S.A.C.[2] (en adelante, Promotora) por:
   - Presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto que Pamer y Promotora habrían cambiado indebidamente, hasta en dos oportunidades, los docentes que inicialmente dictarían los cursos de Álgebra, Química y Física en el primer grado de educación secundaria que cursaría la menor hija del señor Thierry Stefano Miranda Champac (en adelante, señor Miranda), de iniciales D.A.M.P., en las siguientes oportunidades:

Cambio de Curso	Asignatura	Fecha de Cambio	Docente
1° cambio del curso	Álgebra	08-08-2022	Franklin Garay en reemplazo del docente inicialmente ofrecido
2° cambio del curso	Álgebra	21-09-2022	Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay
1° cambio del curso	Química	09-08-2022	Juan Carlos en reemplazo del docente inicialmente ofrecido
2° cambio del curso	Química	22-09-2022	Rolly Satelo en reemplazo de Juan Carlos
1° cambio del curso	Física	08-08-2022	Franklin Garay en reemplazo del docente inicialmente ofrecido
2° cambio del curso	Física	21-09-2022	Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay

   - Presunta infracción al artículo 73 del Código, pues Pamer y Promotora no habrían cumplido con dictar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal durante el segundo bimestre, comprendido entre el 24 de mayo y 9 de julio de 2022, del primer grado de educación secundaria en el que estudiaría la menor hija del señor Miranda.
   - Presunta infracción al artículo 74.1 literal a) del Código, toda vez que Pamer y Promotora no habrían cumplido con informar oportunamente al señor Miranda sobre los cambios de docentes efectuados en los cursos de Álgebra, Química y Física del primer grado de educación secundaria que cursaría su menor hija de iniciales D.A.M.P., pues recién tomó conocimiento cuando ya se habían concretado los cambios.

[1] RUC 20455375950.

[2] RUC 20491932202.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Presunta infracción al artículo 74.1 literal a) del Código, ya que Pamer y Promotora no habrían cumplido con informar oportunamente al señor Miranda que no dictarían los cursos de Historia del Perú e Historia Universal durante el segundo bimestre, comprendido entre el 24 de mayo y 9 de julio de 2022, del primer grado de educación secundaria que cursaría su menor hija de iniciales D.A.M.P.

2. El 28 de octubre de 2022, el denunciante presentó un escrito atendiendo el requerimiento realizado por este OPS mediante Resolución N°1 de fecha 18 de octubre de 2022.

3. El 9 de noviembre de 2022, Promotora presentó sus descargos señalando que no existe relación de consumo entre el denunciante y su representada, en tanto que no brindó el servicio educativo a su menor hija.

4. Mediante Oficio 006-2022-ILN-PS0/INDECOPI del 30 de noviembre de 2022, este OPS requirió a la Unidad de Gestión Educativa Local 04 (en adelante, UGEL) información respecto al nombre y dirección de los promotores de Pamer y Promotora.

5. Mediante Oficio 5149-2022-MINEDU-VMGI-DRELM-UGEL.04/ASGESE del 12 de diciembre de 2022, la UGEL informó a este OPS que el propietario o promotor de la Institución Educativa Privada “Pamer Puente Piedra” es la empresa Consorcio Educativo Peruano Americano S.A.C.[3]

6. Por Resolución 4 del 27 de diciembre de 2022, este OPS incorporó de oficio al procedimiento a Consorcio Educativo Peruano S.A.C. (en adelante, Consorcio) imputándole los siguientes hechos a título de cargo las siguientes conductas:
   - Presunta infracción al artículo 73 del Código, en tanto que Consorcio habría cambiado indebidamente, hasta en dos oportunidades, los docentes que inicialmente dictarían los cursos de Álgebra, Química y Física en el primer grado de educación secundaria que cursaría la menor hija del señor Miranda, de iniciales D.A.M.P., en las siguientes oportunidades:

Cambio de Curso	Asignatura	Fecha de Cambio	Docente
1° cambio del curso	Álgebra	08-08-2022	Franklin Garay en reemplazo del docente inicialmente ofrecido
2° cambio del curso	Álgebra	21-09-2022	Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay
1° cambio del curso	Química	09-08-2022	Juan Carlos en reemplazo del docente inicialmente ofrecido
2° cambio del curso	Química	22-09-2022	Rolly Satelo en reemplazo de Juan Carlos
1° cambio del curso	Física	08-08-2022	Franklin Garay en reemplazo del docente inicialmente ofrecido
2° cambio del curso	Física	21-09-2022	Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay

   - Presunta infracción al artículo 73 del Código, pues Consorcio no habría cumplido con dictar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal durante el segundo bimestre, comprendido entre el 24 de mayo y 9 de julio de 2022, del primer grado de educación secundaria en el que estudiaría la menor hija del señor Miranda.
   - Presunta infracción al artículo 74.1 literal a) del Código, toda vez que Consorcio no habría cumplido con informar oportunamente al señor Miranda sobre los cambios de docentes efectuados en los cursos de Álgebra, Química y Física del primer grado de educación secundaria que cursaría su menor hija de iniciales D.A.M.P., pues recién tomó conocimiento cuando ya se habían concretado los cambios.

[3] RUC 20523680499

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Presunta infracción al artículo 74.1 literal a) del Código, ya que Consorcio no habría cumplido con informar oportunamente al señor Miranda que no dictaría los cursos de Historia del Perú e Historia Universal durante el segundo bimestre, comprendido entre el 24 de mayo y 9 de julio de 2022, del primer grado de educación secundaria que cursaría su menor hija de iniciales D.A.M.P.

7. El 16 de enero de 2023, Consorcio presentó sus descargos señalando lo siguiente:

<u>Respecto del cambio de docentes que dictarían los cursos de Álgebra, Química y Física</u>

- Se remitió a todos los padres de familia un documento denominado "Ratificación de Matrícula AE-2022 y Anexos" a través del cual, entre otros puntos, se establece las condiciones educativas, el plan curricular y la determinación de los cursos que corresponderá al nivel de cada menor, en cual al igual que en el "contrato de servicios educativos del año 2022" únicamente se indica el rol de horas y cursos que corresponden al año lectivo de su menor hija, no estableciéndose el nombre de los profesores que dictarán los cursos.
- Suscribió un contrato de trabajo con el profesor Franklyn Garay desde el 10 de marzo hasta el 9 de diciembre de 2022 a fin de que dicté los cursos de Algebra y Física para el grado que cursaba la menor hija del señor Miranda; sin embargo, por razones ajenas a su institución, dicho profesor laboró únicamente hasta el 31 de julio de 2022, situación que fue solucionada de forma inmediata al contratar al profesor Juan Guerrero desde el 8 de agosto hasta el 9 de diciembre del 2022.
- Posteriormente, el profesor Juan Guerreo manifestó inconvenientes para poder asistir alegando razones personales, por lo que se desvinculó el 14 de septiembre del 2022, ante dicha situación se asignó a la clase de Algebra al profesor Roly Sotelo y a la clase de Física al profesor Juan Carlos Mendoza, a fin de cumplir con las horas establecidas de dictado.
- Respecto al curso de Química, se estableció, conforme a contrato de matrícula, una (1) hora lectiva para el año 2022, sin embargo, dadas las circunstancias de la pandemia, se determinó que los alumnos requerían una hora más, por ello, y con el fin de mejorar el aprendizaje ofrecido por las horas antes mencionadas y pactadas en el contrato, se amplió el proceso a través del profesor Roly Sotelo, quién a partir del mes de Agosto realizó el dictado del curso de Química, cumpliendo de esta manera con el compromiso del aprendizaje y horas establecidas para los alumnos.
- El servicio educativo contratado por el señor Miranda se establece sobre las horas lectivas necesarias para el aprendizaje de las materias contratadas y que forman parte de la currícula y no respecto a las personas que deberían dictar las clases.

<u>De los cursos de historia del Perú e Historia Universal</u>

- Se estableció en su currícula la cantidad de dos (2) horas lectivas para el curso de Historia del Perú y dos (2) horas lectivas para el curso de Historia Universal, para ello se contrató al profesor Mike Benitez del 10 de enero hasta el 9 de diciembre del 2022.
- Sin embargo, el profesor Mike Benitez presentó su renuncia el día 13 de mayo de 2022, por lo que se inició el proceso de búsqueda de un docente bajo el perfil necesario a fin de cumplir con lo pactado en el contrato.
- El 22 de junio de 2022 se contrató al profesor Juan Lévano para el curso de Historia del Perú y el 8 de agosto de 2022 al profesor Félix del Carmen para el curso de Historia Universal, con quienes se organizó la recuperación de horas de las clases y reforzamiento.

II. ANÁLISIS

Marco Legal Aplicable

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

8. Artículo 73 del Código.
9. Artículo 74.1 del Código.

Cuestión Previa

10. El artículo 212 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), establece que los errores materiales en los actos administrativos pueden ser rectificados con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión[4].

11. Se ha verificado un error material en la parte expositiva, considerativa y resolutiva de la Resolución 4 del 27 de diciembre de 2022, respecto a los profesores del primer cambio:

"(…)

- *Presunta infracción al artículo 73 del Código, en tanto que Consorcio habría cambiado indebidamente, hasta en dos oportunidades, los docentes que inicialmente dictarían los cursos de Álgebra, Química y Física en el primer grado de educación secundaria que cursaría la menor hija del señor Miranda, de iniciales D.A.M.P., en las siguientes oportunidades:*

Cambio de Curso	***Asignatura***	***Fecha de Cambio***	***Docente***
1° cambio del curso	*Álgebra*	*08-08-2022*	*Franklin Garay* ***en reemplazo del docente inicialmente ofrecido***
2° cambio del curso	*Álgebra*	*21-09-2022*	*Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay*
1° cambio del curso	*Química*	*09-08-2022*	*Juan Carlos* ***en reemplazo del docente inicialmente ofrecido***
2° cambio del curso	*Química*	*22-09-2022*	*Rolly Satelo en reemplazo de Juan Carlos*
1° cambio del curso	*Física*	*08-08-2022*	*Franklin Garay* ***en reemplazo del docente inicialmente ofrecido***
2° cambio del curso	*Física*	*21-09-2022*	*Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay*

Siendo lo correcto:

"(…)

- *Presunta infracción al artículo 73 del Código, en tanto que Consorcio habría cambiado indebidamente, hasta en dos oportunidades, los docentes que inicialmente dictarían los cursos de Álgebra, Química y Física en el primer grado de educación secundaria que cursaría la menor hija del señor Miranda, de iniciales D.A.M.P., en las siguientes oportunidades:*

Cambio de Curso	***Asignatura***	***Fecha de Cambio***	***Docente***
1° cambio del curso	*Álgebra*	*08-08-2022*	*Franklin Garay*
2° cambio del curso	*Álgebra*	*21-09-2022*	*Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay*
1° cambio del curso	*Química*	*09-08-2022*	*Juan Carlos Mendoza*
2° cambio del curso	*Química*	*22-09-2022*	*Rolly Satelo en reemplazo de Juan Carlos*
1° cambio del curso	*Física*	*08-08-2022*	*Franklin Garay*

[4] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL , aprobado por DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**
Artículo 212.- Rectificación de errores
212.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificados con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.
212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

2° cambio del curso	*Física*	*21-09-2022*	*Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay*

12. Por tanto, corresponde enmendar el error material incurrido en la imputación de cargos de la Resolución 4, conforme a lo indicado en el acápite anterior, en tanto que únicamente se refiere a un error material que no varía el sentido de la decisión final.

Sobre el deber de idoneidad en el servicio educativo

13. El artículo 73 del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia[5].

<u>De la responsabilidad de Pamer y Promotora</u>

14. El artículo 108 del Código contempla los supuestos que ponen fin al procedimiento con la declaración de la improcedencia de la denuncia[6], dentro de los cuales se encuentra la falta de legitimidad para obrar.

15. La legitimidad para obrar constituye una condición esencial para iniciar el proceso que consiste en la *posición habilitante* en la que se encuentra una persona para plantear una pretensión, la cual se otorga a quien afirma ser parte en la relación jurídica sustantiva. De esa forma, tendrá legitimidad para obrar quien afirme ser titular del derecho que se discute.

16. A efectos de analizar la posible existencia de una infracción, el OPS determinará previamente si el denunciado posee legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de controversia. Y de no verificarse dicho supuesto, la denuncia deberá ser declarada improcedente.

17. Mediante Resolución N°1 de fecha 18 de octubre de 2022, este OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra Pamer y Promotora por presuntas infracciones al Código, en atención a la denuncia presentada por el señor Miranda.

---

5 **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.

6 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 108°.- Infracciones administrativas.
Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios 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, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.
Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:
a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
(Artículo incorporado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

18. Sin embargo, de la revisión de los medios probatorios adjuntos al expediente y de lo indicado por la UGEL, se verificó que el denunciante contrató el servicio educativo de Consorcio y no de Pamer y Promotora.

19. Por lo tanto, en aplicación del literal e) del artículo 108° del Código, corresponde declarar improcedente la denuncia contra Pamer y Promotora, al haberse verificado que no cuenta con legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.

De la responsabilidad de Consorcio

➢ ***Del cambio de docentes***

20. El señor Miranda denunció que Consorcio cambió indebidamente, hasta en dos oportunidades, los docentes que inicialmente dictarían los cursos de Álgebra, Química y Física en el primer grado de educación secundaria que cursaría la menor hija del señor Miranda, de iniciales D.A.M.P., en las siguientes oportunidades:

Cambio de Curso	***Asignatura***	***Fecha de Cambio***	***Docente***
1° cambio del curso	*Álgebra*	*08-08-2022*	*Franklin Garay*
2° cambio del curso	*Álgebra*	*21-09-2022*	*Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay*
1° cambio del curso	*Química*	*09-08-2022*	*Juan Carlos Mendoza*
2° cambio del curso	*Química*	*22-09-2022*	*Rolly Satelo en reemplazo de Juan Carlos*
1° cambio del curso	*Física*	*08-08-2022*	*Franklin Garay*
2° cambio del curso	*Física*	*21-09-2022*	*Juan Guerrero en reemplazo de Franklin Garay*

21. De la manifestación de las partes y de los documentos que obran en el expediente se encuentra acreditado que la señora Miranda matriculó a su menor hija en la institución educativa denunciada, pagando el importe de S/ 350,00 por concepto de matrícula y S/ 410,00 por concepto de pensión.

22. Conforme se advierte de los horarios de clases emitidos por Consorcio, se aprecia que un hubo hasta dos cambios en los docentes que dictarían las materias de Álgebra, Química y Física, como se visualiza a continuación[7]:

Materias	**Álgebra**	**Física**	**Química**
Docente N° 1	Franklin Garay	Franklin Garay	Juan Carlos Mendoza
Docente N° 2	Juan Guerrero	Juan Guerrero	Rolly Sotelo
Docente N° 3	Roly Sotelo	No aparece nombre de docente	Juan Carlos Mendoza

23. En sus descargos, Consorcio señaló haber realizado el cambio de los docentes Franklin Garay y Juan Carlos que inicialmente dictaban los cursos de Álgebra, Química y Física; respectivamente; sin embargo, de manera inmediata fueron remplazados a fin de cumplir las horas lectivas ofrecidas en el contrato del servicio educativo. Asimismo, refirió que el servicio educativo contratado por el señor Miranda se estableció sobre las horas lectivas necesarias para el aprendizaje de las materias contratadas y que forman parte de la currícula y no respecto a las personas que deberían dictar las clases.

24. Contrariamente a lo señalado por Consorcio, el cambio de docente influye en la continuidad del aprendizaje de los alumnos, puesto que genera que los alumnos deban

[7] Ver expediente del 55 al 59.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

adaptarse a la metodología de enseñanza de cada docente, y en el presente caso se presentaron hasta dos cambios.

25. Si bien en el contrato del servicio educativo no se estableció alguna obligación por parte de Consorcio respecto a que un determinado docente dictaría cada materia en el periodo escolar 2022, tampoco Consorcio informó a los padres de familia que podían suscitarse cambios de los docentes.

26. Este OPS no niega la posibilidad de que en los centros educativos existan imprevistos internos que puedan ocasionar que se realicen determinados cambios; no obstante, en el caso en particular, las materias de Física, Química y Álgebra tuvieron más de dos cambios, lo que configura una falta de idoneidad en el servicio que brinda Consorcio, pues al primero cambio debió de prever que no vuelva a presentarse durante el mismo año.

27. Es importante indicar que un padre de familia que matricula a su menor hijo en una institución educativa, esperaría que el servicio contratado se brinde de manera regular, y que no se registren cambios que pueden afectar el aprendizaje del alumno.

28. Por lo expuesto, se concluye que Consorcio infringió lo establecido en el artículo 73 del Código al realizar el cambio de los docentes Franklin Garay y Juan Carlos que inicialmente dictaban los cursos de Álgebra, Química y Física; respectivamente; por lo que, corresponde sancionar a Consorcio por infracción al artículo 19 del Código, en este extremo.

➢ ***De no haber cumplido con dictar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal***

29. El señor Miranda denunció que Consorcio no cumplió con dictar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal durante el segundo bimestre, comprendido entre el 24 de mayo y 9 de julio de 2022, del primer grado de educación secundaria en el que estudió la menor hija del señor Miranda.

30. Está probado, de acuerdo al plan de estudios establecido por Consorcio, que la menor hija del señor Miranda cursaría los cursos de Ciencia Sociales, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 1

Nivel	Educación Primaria						Educación Secundaria				
Grados/ Edades	1°	2°	3°	4°	5°	6°	1°	2°	3°	4°	5°
ÁREAS CURRICULARES	Comunicación Integral						Comunicación				
	Inglés						Inglés				
	Educación para el Arte						Arte y Cultura				
	Personal social						Desarrollo personal, ciudadanía y cívica				
	Educación Religiosa						Ciencias Sociales				
	Educación Física						Educación Física (1ero y 2do)				
	Ciencia y Ambiente						Ciencia y Tecnología				
	Educación para el trabajo						Educación para el trabajo				
	Lógico - Matemático						Matemática				
							Psicología y Filosofía (3ero, 4to y 5to)				
							Educación Religiosa				
	Tutoría y orientación educativa										

31. En sus descargos, Consorcio señalo que el señor Mike Benitez, docente encargado de dictar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal renunció el 13 de mayo de 2022, y que en su reemplazo, el 22 de junio de 2022 se contrató al profesor Juan Lévano para

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

el curso de Historia del Perú y el 8 de agosto de 2022 al profesor Félix del Carmen para el curso de Historia Universal, con quienes se organizó la recuperación de horas de las clases y reforzamiento.

32. En este punto, de acuerdo a alegación realizada por ambas partes se encuentra probado que Consorio no cumplió con dictar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal durante el segundo bimestre del primer grado de educación secundaria en el que estudió la menor hija del señor Miranda.

33. Conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código, para que no resulte responsable administrativamente el proveedor por el incumplimiento del servicio, se debe evaluar si dicha circunstancia obedeció a una causa no imputable, que la norma lo define como *"una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado para ser exonerado de responsabilidad administrativa".*

34. Al respecto el Consorcio alegó que el motivo por el cual no cumplió con brindar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal fue porque el docente a cargo renunció. Cabe precisar, que de acuerdo a los medios probatorios que obra en el expediente ello se encuentra probado[8]; sin embargo este tipo de situaciones resulta una circunstancia previsible que usualmente puede ocurrir en este tipo de servicios, por lo que correspondía al centro educativo adoptar las medidas del caso en aras de no afectar el derecho de educación de los menores.

35. Cabe precisar, que en el presente caso el centro educativo se ha limitado a señalar que el docente a cargo renunció, sin justificar y acreditar el motivo por el cual dicha situación en particular no le resultó previsible.

36. Por otro lado, respecto a la alegación de que se cumplió con recuperar las clases de los cursos de Historia del Perú e Historia Universal, se precisa que ello no se encuentra probado en el expediente, en la medida que únicamente se ha presentado un documento denominado "comunicado" en el que se menciona las fechas de recuperación de las clases, sin que se pueda apreciar que el mismo haya sido enviado a los padres de familia y que finalmente si se produjo dicha recuperación.

37. Por lo expuesto, corresponde sancionar a Consorcio por infracción al artículo 19 del Código, en tanto que no cumplió con dictar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal durante el segundo bimestre del primer grado de educación secundaria en el que estudia la menor hija del señor Miranda.

Sobre el deber de información en servicios educativos

38. El artículo 74.1 del Código, establece que el proveedor deberá brindar 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.

<u>De no haber cumplido con informar sobre los cambios de docentes</u>

39. El señor Miranda denunció que Consorcio no cumplió con informar oportunamente sobre los cambios de docentes efectuados en los cursos de Álgebra, Química y Física del primer grado de educación secundaria que cursaría su menor hija de iniciales D.A.M.P., pues recién tomó conocimiento cuando ya se habían concretado los cambios.
40. Consorcio no presentó descargos respecto a dicha imputación.

[8] Ver constancia de baja del trabajador a fojas 102.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

41. Al respecto, existe una obligación de la parte del proveedor del servicio contratado de brindar información relevante. En el presente caso, el cambio de docente, es una información importante y relevante para un padre de familia, lo que incluso puede conllevar a tomar la decisión de continuar o no con el servicio brindado.

42. De acuerdo a lo señalado en el artículo 104° del Código, corresponde al proveedor presentar los medios de prueba que demuestren que dicha circunstancia obedeció a una causa no imputable, que la norma lo define como "una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado para ser exonerado de responsabilidad administrativa.

43. No obstante, Consorcio no ha probado que cumplió con informar oportunamente al señor Miranda sobre los cambios de docentes efectuados en los cursos de Álgebra, Química y Física del primer grado de educación secundaria que cursaría su menor hija de iniciales D.A.M.P., tampoco ha acreditado la existencia de una causa justificante que lo exima de responsabilidad.

44. Por lo expuesto, se concluye que Consorcio infringió lo establecido en el artículo 74.1 del Código ya que no informar oportunamente al señor Miranda sobre los cambios de docentes efectuados en los cursos de Álgebra, Química y Física del primer grado de educación secundaria que cursaría su menor hija de iniciales D.A.M.P., pues recién tomó conocimiento cuando ya se habían concretado los cambios; respectivamente; por lo que, corresponde archivar el procedimiento.

<u>Respecto a no haber cumplido con informar que no cumpliría con dictar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal</u>

45. El señor Miranda denunció que Consorcio no cumplió con informarle que no dictaría los cursos de Historia del Perú e Historia Universal durante el segundo bimestre, comprendido entre el 24 de mayo y 9 de julio de 2022, del primer grado de educación secundaria que curso su menor hija de iniciales D.A.M.P.

46. Consorcio no presentó descargos.

47. Sobre el particular, y conforme se ha señalado en párrafos anteriores en el expediente se encuentra acreditado que Consorcio no cumplió con dictar los cursos de Historia del Perú e Historia Universal durante el segundo bimestre del primer grado de educación secundaria que curso su menor hija de iniciales D.A.M.P; en ese sentido, correspondía acreditar al proveedor que cumplió con informar al señor Miranda respecto a dicha situación o alguna circunstancia que lo exonere de responsabilidad conforme a lo establecido en el artículo 104 del Código; sin embargo, no lo hizo.

48. Por lo expuesto, corresponde sancionar a Consorcio por infracción al artículo 74.1 del Código.

Graduación de la sanción

49. En el artículo 112 del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción[9].

---

9 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112º - Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

50. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, vigente a partir del 15 de junio de 2021, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas a imponer, entre otros, en los procedimientos por infracción a las normas de proyección al consumidor.

51. La referida norma establece que los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos únicamente podrán utilizar el *Método basado en valores preestablecidos* para determinar la multa a imponer, el cual consiste en multiplicar el primer elemento que comprende el nivel de afectación (en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta) y el tamaño del infractor (verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa), por un segundo elemento, denominado periodo de duración de la infracción cometida. ***Ver cuadros 16;18; y 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.***

52. En ese sentido, y de acuerdo a dicha metodología, la sanción a imponer a Delta se calculará de la siguiente manera:

<u>Del cambio de docentes</u>

Nivel de Afectación

---

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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
   a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
   b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
   c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
   d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
   e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
   f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

53. La infracción cometida está a haber realizado el cambio de los docentes de las materias de Química, Física y Álgebra hasta en dos oportunidades, por lo que de acuerdo a lo establecido en el en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, el nivel de afectación es "baja".

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.[3/] - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

Tamaño del Infractor

54. Consorcio presentó un documento señalando sus ingresos; sin embargo, no es posible apreciar de que fuente fue extraída por lo que no genera convicción a este órgano resolutivo. Sin perjuicio de ello, de conformidad con los principios de impulso de oficio y verdad material que rigen el procedimiento administrativo, según la información de la SUNAT, se aprecia que es pequeña empresa, por lo que el monto de la sanción que le corresponde es a 1,93 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Factor de Duración

55. La conducta denunciada duró entre 5 y 8 meses, por lo que el factor de duración se determina en 1,2.

Duración de la infracción	Factor de duración (D_i)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

56. En virtud a lo expuesto, la multa base a imponer es de 1,55 UIT. Por lo que, considerando el principio de razonabilidad y el precio del servicio materia de controversia, corresponde sancionar a Consorcio con amonestación.

<u>De no haber dictado los cursos de Historia del Perú e Historia Universal</u>

Nivel de Afectación

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

57. La infracción cometida está referida a no haber dictado los cursos de Historia del Perú e Historia Universal a la menor hija del señor Miranda, por lo que de acuerdo a lo establecido en el en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, el nivel de afectación es "baja".

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.[39] - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

Tamaño del Infractor

58. Consorcio presentó un documento señalando sus ingresos; sin embargo, no es posible apreciar de que fuente fue extraída por lo que no genera convicción a este órgano resolutivo. Sin perjuicio de ello, de conformidad con los principios de impulso de oficio y verdad material que rigen el procedimiento administrativo, según la información de la SUNAT, se aprecia que es pequeña empresa, por lo que el monto de la sanción que le corresponde es a 1,93 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Factor de Duración

59. La conducta denunciada duró entre 5 y 8 meses, por lo que el factor de duración se determina en 1,2.

Duración de la infracción	Factor de duración (D_i)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

60. En virtud a lo expuesto, la multa base a imponer es de 1,55 UIT. Por lo que, considerando el principio de razonabilidad y el precio del servicio materia de controversia, corresponde sancionar a Consorcio con multa de 1 UIT.

<u>De no haber informado del cambio de los docentes</u>

Nivel de Afectación

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

61. La infracción cometida está referida a no haber informado oportunamente al señor Miranda sobre los cambios de docentes efectuados en los cursos de Álgebra, Química y Física del primer grado de educación secundaria que cursaría su menor hija de iniciales D.A.M.P., por lo que de acuerdo a lo establecido en el en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, el nivel de afectación es "baja".

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.[3/] - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

Tamaño del Infractor

62. Consorcio presentó un documento señalando sus ingresos; sin embargo, no es posible apreciar de que fuente fue extraída por lo que no genera convicción a este órgano resolutivo. Sin perjuicio de ello, de conformidad con los principios de impulso de oficio y verdad material que rigen el procedimiento administrativo, según la información de la SUNAT, se aprecia que es pequeña empresa, por lo que el monto de la sanción que le corresponde es a 1,93 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Factor de Duración

63. La conducta denunciada es de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1,0.

Duración de la infracción	Factor de duración (D_i)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

64. En virtud a lo expuesto, la multa base a imponer es de 1,55 UIT. Por lo que, considerando el principio de razonabilidad y la gravedad del hecho denunciado, corresponde sancionar a Consorcio con multa de 1 UIT.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Respecto a no haber informado que no se dictaría los cursos de Historia del Perú e Historia Universal

Nivel de Afectación

65. La infracción cometida está referida a no haber informado que no se dictaría los cursos de Historia del Perú e Historia Universal a la menor hija del señor Miranda, por lo que de acuerdo a lo establecido en el en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, el nivel de afectación es "baja".

Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.[39] - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

Tamaño del Infractor

66. Consorcio presentó un documento señalando sus ingresos; sin embargo, no es posible apreciar de que fuente fue extraída por lo que no genera convicción a este órgano resolutivo. Sin perjuicio de ello, de conformidad con los principios de impulso de oficio y verdad material que rigen el procedimiento administrativo, según la información de la SUNAT, se aprecia que es pequeña empresa, por lo que el monto de la sanción que le corresponde es a 1,93 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Factor de Duración

67. La conducta denunciada es de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1,0.

Duración de la infracción	Factor de duración (D_i)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

68. En virtud a lo expuesto, la multa base a imponer es de 1,55 UIT. Por lo que, considerando el principio de razonabilidad y la gravedad del hecho denunciado, corresponde sancionar a Consorcio con amonestación.

Costas y costos del procedimiento

69. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI[10] dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

70. El proveedor deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00[11].

71. Al respecto, Consorcio tiene la obligación de presentar al OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de lo ordenado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código[12].

72. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia presentada contra Colegios y Academias Pamer S.R.L. y Promotora Los Olivos S.A.C. por presuntas infracciones a los artículos 73 y 74.1 literal a).

SEGUNDO: Sancionar a Consorcio Educativo Peruano Americano S.A.C. con amonestación por infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al cambio de docentes de los cursos de álgebra, Física y Química, por los motivos expuestos en la presente Resolución.

TERCERO: Sancionar a Consorcio Educativo Peruano Americano S.A.C. con multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a no haber dictado las clases de los cursos de Historia del

---

10 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (…)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley Nº 30056, publicada el 02 julio 2013).

11 Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

12 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Perú e Historia Universal; por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

CUARTO: Sancionar a Consorcio Educativo Peruano Americano S.A.C. con multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 74.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a no haber informado sobre el cambio de docentes, por los motivos expuestos en la presente Resolución.

QUINTO: Sancionar a Consorcio Educativo Peruano Americano S.A.C. con amonestación, por infracción al artículo 74.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a no haber informado que no dictaría las clases de los cursos de Historia del Perú e Historia Universal; por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SEXTO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa[13], de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General[14], bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo[15]. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor[16].

SEPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación, el cual podrá ser

---

13 Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el **Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú**	Pago en línea – Internet **(solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)**
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

14 Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

15 El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

16 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

presentado en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación[17], caso contrario la resolución quedará consentida[18].

OCTAVO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI[19], las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

NOVENO: Disponer la inscripción de Consorcio Educativo Peruano Americano S.A.C. 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°[20] del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Firmada digitalmente por:
JÓSE ÁLVAREZ CASTAÑEDA
Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte

---

17 **DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
V. Apelación
5.1. Plazos
5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.
(…)

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

19 **DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO
6.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo 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 Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

20 **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119º.- 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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú / Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe