



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 358-2022/CPC-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL N° 493-2023/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : [REDACTED]
[REDACTED]
DENUNCIADO : INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR SAN GUILLERMO DE VERCELLI S.R.L.
SERVICIOS EDUCATIVOS AVE E.I.R.L.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: En el procedimiento iniciado por el señor [REDACTED] y [REDACTED] en contra de Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L. y Servicios Educativos Ave E.I.R.L., por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) *Declarar improcedente la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] en contra de Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L. por presuntas infracciones al artículo 73° del Código, al no poseer legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de denuncia, debido a que no fue la persona jurídica que prestó servicios educativos a la menor de iniciales K.S.G.H. en el período 2018 – 2022.*
- (ii) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] en contra de Servicios Educativos Ave E.I.R.L. por presunta infracción al artículo 73° del Código en el extremo referido a que Servicios Educativos Ave E.I.R.L. habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifiesto que: “Su hija estaba hablando mal de ella”, consecuentemente es así que no habría cumplido con los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU, toda vez que ha quedado acreditado que no cumplió con la normativa de atención en casos de violencia por un familiar.*
- (iii) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] en contra de Servicios Educativos Ave E.I.R.L. por presunta infracción al artículo 73° del Código en el extremo referido a que Servicios Educativos Ave E.I.R.L. no habría prestado auxilio ante los desmayos y desvanecimientos presentados por la menor de iniciales K.S.G.H., toda vez que no ha quedado acreditado que brindase atención adecuada ante los desmayos presentados por la menor, considerándolos simulaciones de la misma.*
- (iv) *Ordenar como medida correctiva, de oficio, que Servicios Educativos Ave E.I.R.L. cumpla con ejecutar las acciones del protocolo 06 del D.S. 004-2018-MINEDU, que aún resultasen factibles, conforme a lo desarrollado en la presente resolución, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.*
- (v) *Ordenar a Servicios Educativos Ave E.I.R.L. cumpla con el pago de costos y costas incurridas por los señores [REDACTED] y [REDACTED]*

SANCION:

M-CPC-06-01



1 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no adopción de los protocolos de violencia de una familiar

2 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la atención inadecuada ante los desmayos de la menor

Arequipa, 13 de julio de 2023

I. ANTECEDENTES

1. El 15 de setiembre de 2022, los señores [REDACTED] y [REDACTED] (en adelante los denunciantes), denunciaron a la Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L.¹ (en adelante, la denunciada) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). El escrito de subsanación de denuncia del 14 de octubre de 2022.
2. La parte denunciante señaló en el 2019, su sobrina de iniciales KSGH, informó a la denunciada que era víctima de violencia por parte de su mamá, de ello tomó conocimiento la denunciada el 11 de agosto de 2019, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifestó que: "Su hija estaba hablando mal de ella", esta comunicación se realizó de esta manera, dado que la directora de la Institución Educativa; la señora HANNY ARCE GUZMÁN, es amiga de la madre de la menor, consecuentemente es así como se han obviado los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU.
3. Señalan que el Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, establece los "Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra Niñas, Niños y Adolescente", estos lineamientos tienen como objetivo ofrecer a las instituciones educativas, los procedimientos para una atención oportuna, efectiva y reparadora de las situaciones de violencia y acoso que pudieran presentarse y detectarse, y que el director es el responsable de estos lineamientos para garantizar la atención oportuna, efectiva y reparadora de los casos de violencia y el Comité de Tutoría y Orientación Educativa orienta este proceso.
4. Los denunciantes afirman que su sobrina de iniciales K.S.G.H., estaba siendo víctima de violencia familiar por parte de su madre, y la institución educativa debió dar la oportuna atención siguiendo el PROTOCOLO 06.
5. Manifiestan que según el Informe Psicológico N° 113-2022/MIMP/AURORA/CEMEC ANDRES AVELINO CACERES/ PS/ NRP, se precisa que la directora de la institución educativa denunciada habría obrado de mala fe faltando a lo dispuesto en los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU.
6. Así mismo, los denunciantes señalan que quien asumía los pagos de las pensiones educativas era [REDACTED] misma que tiene actualmente suspendida la tutela de la menor K.S.G.H por Resolución Administrativa de la Unidad de Protección Especial N° 2044-2022-MIMPDGNA-DPE-UPE-AREQUIPA, teniendo ahora la tutela de la menor la sociedad conyugal conformada por [REDACTED] y [REDACTED], por lo que interponen la presente denuncia.
7. El denunciante solicita que:
 - (i) Se sancione administrativamente al denunciado por contravenir los artículos 73 y 74 inciso F) de la Ley N°29571-Código de Protección y Defensa al Consumidor
 - (ii) El pago de costas y costos.

¹ RUC N° 20454434421

M-CPC-06-01



8. Mediante resolución N° 2 de fecha 11 de noviembre del 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión - Comisión) admitió a trámite la denuncia por las presuntas infracciones detalladas a continuación:

“(…) que, la Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L, habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifiesto que: “Su hija estaba hablando mal de ella, consecuentemente es así que no habría cumplido con los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (…)”
9. El 12 de diciembre de 2022 mediante Resolución N° 03, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró en rebeldía al denunciado.
10. El 31 de marzo de 2023 la señora Martha Leonarda Fernández Revilla presentó escrito en representación del denunciado señalando lo siguiente:
 - a) Recién ha tomado conocimiento de la Resolución N° 02, ya que su dirección correcta es calle Columbia 106, distrito de Jacobo de Hunter, provincia y departamento de Arequipa, habiendo sido mal notificada, por lo que solicitaba ser bien notificada a fin de hacer valer su derecho de defensa.
11. El 10 de abril de 2023 mediante Resolución N° 04, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió al denunciado cumpla con acreditar las facultades de representación de la firmante del escrito del 31 de marzo de 2023.
12. El 13 de abril de 2023 la señora Martha Leonarda Fernández Revilla presentó escrito señalando que cumplía con presentar las facultades de representación.
13. El 14 de abril de 2023 mediante Resolución N° 05, la Secretaría Técnica de la Comisión denegó la solicitud del 31 de marzo de 2023, ya que consideró que se había notificado válidamente al denunciado en el escrito señalado en el escrito de denuncia, siendo recibido por personas con vínculo de trabajador del denunciado.
14. El 21 de abril de 2023 la señora Martha Leonarda Fernández Revilla alegando representación del denunciado presentó escrito de descargos señalando lo siguiente:
 - a) El falso lo señalado, ya que en su oportunidad se puso en conocimiento mediante la ficha derivación en línea 1” al Centro de Emergencia Mujer en la Comisaría André Avelino Cáceres del distrito de Jacobo de Hunter, conforme consta en la ficha de derivación Línea 100 del 13 de junio de 2019.
 - b) Los lineamientos de los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU se han cumplido dado que la menor al presentar algunos inconvenientes respecto de unos aparentemente, desmayos fue auxiliada y atendida por psicólogos del plantel y se comunicó oportunamente a su señora madre quien tenía la tutoría y custodia del menor.
 - c) La directora cumplió con efectuar las coordinaciones con el equipo psicológico del plantel, el mismo que efectuó el informe que obra en autos, y después de evaluar la situación de la menor se efectuó la denuncia con los protocolos de ley.
 - d) Conforme se desprende del Informe Psicológico 113-2022/MIMP/AURORA/GEMEC-ANDRES AVELINO CACERES/PS/NRP la menor se sentía a gusto en la institución educativa.
15. El 25 de abril de 2023 mediante Resolución N° 06, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió agregar el escrito al expediente y tener presente lo señalado.

16. El 02 de mayo de 2023 mediante Resolución N° 07, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió dejar sin efecto la Resolución N° 06, y requerir al denunciado cumpla con acreditar las facultades de representación del firmante del escrito del 21 de abril de 2023, así como: i) copia de los comprobantes de pago del año 2022; ii) copia del contrato de prestación del servicio educativo dirigido a la menor; iii) aclarar la participación de Servicios Educativos Ave E.I.R.L. en la prestación del servicio educativo dirigido a la menor; iv) precisar si la institución educativa que brindó el servicio educativo a la menor entre los años 2019 al 2022 ha sido constituida como persona jurídica inscrita en SUNARP, debiendo indicar el nombre y partida registral de la misma. Asimismo, requirió a los denunciados cumplan con acreditar y/o adjuntar (documentalmente) copia del contrato de prestación del servicio educativo.
17. El 05 de mayo de 2023 la señora Martha Leonarda Fernández Revilla alegando representación del denunciado presentó escrito señalando lo siguiente:
- Se ratificaba en el contenido del escrito del 21 de abril de 2023.
 - La participación de Servicios Educativos Ave E.I.R.L. con la menor es la de promotora conforme a la Resolución Gerencial Regional 0274 del 02 de febrero de 2018, inscrita en Registros Públicos.
18. El 08 de mayo de 2023 mediante Resolución N° 08, la Secretaría Técnica de la Comisión incorporó a Servicios Educativos Ave E.I.R.L.² (en adelante, Ave) al procedimiento, y mediante Resolución 09 de la misma fecha admitió a trámite la denuncia en contra de esta persona jurídica por las presuntas infracciones detalladas a continuación:
- “(…) que, la Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L. (i) habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifiesto que: “Su hija estaba hablando mal de ella”, consecuentemente es así que no habría cumplido con los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU, (ii) no prestó auxilio ante los desmayos y desvanecimientos presentados por la menor de iniciales KSGH; lo que involucra una afectación a los derechos de los denunciados por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (…)”*
- “(…) que, Servicios Educativos Ave Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – Servicios Educativos Ave E.I.R.L. (i) habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifiesto que: “Su hija estaba hablando mal de ella”, consecuentemente es así que no habría cumplido con los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU, (ii) no prestó auxilio ante los desmayos y desvanecimientos presentados por la menor de iniciales KSGH; lo que involucra una afectación a los derechos de los denunciados por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (…)”*
19. El 17 de mayo de 2023 Ave presentó escrito señalando que la norma no contempla consignar o registrar eventos fuera de la institución en el Libro de Incidencias.
20. El 23 de mayo de 2023 mediante Resolución N° 10 la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió declarar en rebeldía a Ave.
21. El 03 de julio de 2023, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 227-2023/ST-CPC-AQP.
22. El 10 de julio de 2023 Ave presentó escrito absolviendo el Informe Final de Instrucción en el siguiente sentido:

² RUC N° 20603066899

M-CPC-06-01

- (i) Siempre se ha procedido con el protocolo establecido, procediendo a ponerse de conocimiento los hechos del órgano competente, siendo que la menor negó la agresión.
- (ii) El señor Rendón, uno de los responsables de convivencia para el 2019, puso de conocimiento de conocimiento, el 13 de junio de 2019, por lo que se ha procedido conforme al D.S. 004-2018-MINEDU.
- (iii) El D.S. 004-2018-MINEDU hace referencia a casos sucedidos dentro de la institución, siendo que la madre no es parte de la institución.
- (iv) Cualquiera de los responsables de la convivencia debe asumir la responsabilidad.
- (v) Del propio informe psicopedagógico se puede apreciar la conducta de la agraviada, siempre prestándole atención.
- (vi) La causal de suspensión es entre menores y la agraviada.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

23. Luego de estudiar y analizar la presente denuncia, la Comisión considera que debe determinar:

- (i) Si el denunciado contravino lo dispuesto en el artículo 73° del Código;
- (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas;
- (iii) La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado; y,
- (iv) Si corresponde ordenar el pago de costas y costos incurridos durante el procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Sobre la denuncia presentada en contra de Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L.

24. El artículo 108° del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando exista falta de legitimidad para obrar. De acuerdo con la doctrina procesal, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona que conforme a ley deba ser titular de las conductas infractoras en su contra.
25. Por su parte, el inciso 2 del artículo IV del Código describe al proveedor como aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
26. En el presente caso, se imputó como presuntas conductas infractoras que Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L.: (i) habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifiesto que: "Su hija estaba hablando mal de ella, consecuentemente es así que no habría cumplido con los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU; (ii) habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifiesto que: "Su hija estaba hablando mal de ella", consecuentemente es así que no habría cumplido con los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU, (iii) no prestó auxilio ante los desmayos y desvanecimientos presentados por la menor de iniciales KSGH.
27. Al respecto de las boletas de venta por concepto de mensualidades del 2022 así como del contrato de prestación de servicios educativos del año 2022 y de la partida registral N° 11393855 de la Zona Registral N° XII, se desprende que Servicios Educativos Ave E.I.R.L. ha sido la empresa que habría prestado el servicio educativo y cobrado por el mismo desde el año 2018 en adelante, lo que coincide

M-CPC-06-01



con lo señalado por la señora Martha Fernández Revilla en su escrito del 05 de mayo de 2023 en la que indica que Servicios Educativos Ave E.I.R.L. sería el promotor de la institución educativa.

28. En ese orden de ideas, de la revisión de la Consulta RUC de Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L. se aprecia que dicha persona jurídica se encuentra en baja de oficio desde el año 2015, lo que concordado con los medios probatorios señalados en el párrafo precedente, permite concluir que Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L. no ha sido la persona jurídica que brindó el servicio educativo a la menor de iniciales K.S.G.H. desde el año 2018 hasta el 2022, no pudiendo por ende ser calificada como proveedora en este caso en particular.
29. De este modo toda vez que Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L. no conforma la relación de consumo en el presente caso, al no ser la persona jurídica que brindó el servicio educativo a la menor de iniciales K.S.G.H. en el período 2018 – 2022, la misma no se encuentra legitimada para ser parte denunciada en el presente procedimiento, no pudiendo atribuírsele una responsabilidad por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, por lo que carece de legitimidad para obrar pasiva.
30. En razón a ello, corresponde a esta Comisión declarar improcedente la denuncia interpuesta en contra de Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L. por presuntas infracciones al artículo 73° del Código, al no poseer legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de denuncia, debido a que no fue la persona jurídica que prestó servicios educativos a la menor de iniciales K.S.G.H. en el período 2018 – 2022.

Sobre la infracción referida al artículo 73° del Código

31. El artículo 73°³ del Código, señala 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.
32. El artículo 13° de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En esa línea, el artículo 14° precisa que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el trabajo y fomenta la solidaridad.
33. En ese sentido, el Tribunal Constitucional en la Sentencia emitida en el expediente 04232-2004-AA/TC, señaló que “la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”. Asimismo, en la Sentencia emitida en el expediente 4232-2004-AA/TC ha reconocido en la educación un carácter binario, pues la califica como un derecho fundamental y un servicio público, ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país.
34. De otro lado, el Tribunal Constitucional respecto del contenido constitucional del interés superior del niño, niña y adolescente, ha precisado en la Sentencia emitida en el expediente 02132-2008-PA/TC que dicho principio “se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño, niña y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza

3 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.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



normativa superior no sólo en el momento de la producción de normas, sino también en el momento de la interpretación de ellas, constituyéndose por tanto en un principio de ineludible materialización para el Estado, la sociedad en su conjunto y la propia familia, incluidos claro está el padre, la madre o quien sea el responsable de velar por su derechos fundamentales.

35. Dicho principio se encuentra regulado a nivel legislativo en el artículo IX del Código del Niño y Adolescente, el cual establece que en toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.
36. En ese mismo sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989, considera al niño como sujeto pleno de derechos, siendo que en su artículo 19º, determina el marco de responsabilidad que tienen los padres, el representante legal o de cualquier otra persona, para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras se encuentre bajo su custodia. Ello, es concordante con la protección que tienen los niños por los directores de los centros educativos, lo cual se encuentra reconocido en el artículo 18º del Código de los Niños y Adolescentes, según el cual los directores de los centros educativos deben comunicar a la autoridad competente los casos de Maltrato físico, psicológico, de acoso, abuso y violencia sexual en agravio de los alumnos.
37. En virtud a ello, los centros educativos tienen una gran responsabilidad no sólo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad brindando un servicio educativo idóneo. Ello, teniendo en cuenta el deber especial que tiene el Estado de investigar y sancionar las presuntas vulneraciones de los derechos de los niños y adolescentes durante la prestación del servicio educativo; siendo que, la seguridad es una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad aun cuando no constituya la principal prestación de los mismos.
38. Ello, en la medida que la idoneidad debe ser evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en un servicio, puesto que en su conjunto integran la noción que el consumidor finalmente aprehende, aun cuando no todas estas características resulten expresas. Así, siempre resulta exigible un nivel de seguridad razonable, que los proveedores deben garantizar para que los consumidores o usuarios puedan disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio contratado no podría llegar a materializarse en forma idónea frente al consumidor.
39. Asimismo, la educación es uno de los pilares básicos para el desarrollo intelectual, psicológico, físico y ético de las personas. En tal sentido, la búsqueda de un centro educativo para los padres de familia o representantes legales de un menor tendrá en cuenta la valoración de distintos aspectos, los cuales además de incluir la elección del mejor servicio educativo que contribuya de manera óptima a la formación académica de su hijo, también supone la elección de aquel centro educativo que garantice al padre de familia la seguridad necesaria a efectos de confiar el cuidado de sus menores.
40. Por lo que, uno de los parámetros a considerar para determinar la expectativa generada en los consumidores y, por ende, para analizar la idoneidad de los bienes o servicios adquiridos o contratados por ellos, es la naturaleza de dicho bien o servicio. Tratándose de servicios educativos, los colegios se encuentran obligados a adoptar medidas destinadas a garantizar la integridad de sus alumnos durante su permanencia en el centro educativo.
41. En ese sentido, debemos señalar que un padre de familia o representante legal que deja a cargo de un centro educativo el resguardo de sus menores hijos no esperaría que sea maltratado físicamente por uno de sus compañeros de clases, miembros del equipo docente o administrativo de la

institución, ni los propios estudiantes esperarían que la institución educativa no adopte medidas que salvaguarden posibles afectaciones a la vida o integridad física o psicológica del menor, ya sean estas accidentales o intencionales. Más aún, considerando que estos se especializan en el cuidado y enseñanza de menores, así como, con personal preparado para brindar servicio idóneo a fin de salvaguardar la integridad de dichos menores.

42. En este punto, resulta necesario señalar, que este Colegiado no desconoce que, más allá del deber general que atañe a todos los actores de una sociedad respecto del cuidado de los niños y adolescentes, son los padres los primeros llamados a velar por su salud física y emocional; no obstante, ello no enerva el deber que recae en las instituciones educativas, dado su protagonismo en la educación de los menores y su nivel de participación en la etapa de vida escolar, encargo que como ha sido desarrollado precedentemente ha sido recogido en la legislación pertinente.
- **Respecto a que Ave habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifiesto que: “Su hija estaba hablando mal de ella”, consecuentemente es así que no habría cumplido con los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU**
43. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que Ave habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifiesto que: “Su hija estaba hablando mal de ella”, consecuentemente es así que no habría cumplido con los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU.
44. Conforme se desprende del escrito de denuncia en el año 2019 la menor de iniciales K.S.G.H. informó al centro educativo que era víctima de violencia, sin embargo, la institución atendió el hecho de manera interna, informando a la madre de la menor que “Su hija está hablando mal de ella” debido a que la directora sería amiga de la madre biológica de la menor.
45. Al respecto, esta Comisión estima conveniente precisar en primer lugar que si bien el artículo 121° del Código establece que la acción para sancionar las infracciones al Código prescribe a los dos (2) años de cometidos dichos ilícitos o desde que cesasen los mismos en caso de infracciones continuadas, en concordancia con la teoría de la cognoscibilidad objetiva, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha reconocido la existencia de determinados supuestos en los que el afectado se encuentra imposibilitado de conocer la infracción, por lo que este plazo de prescripción se deberá contar desde el día siguiente en que conoce la infracción.
46. En dicha línea de análisis, el artículo 1994° establece como causales de suspensión del plazo de prescripción las siguientes:

“Artículo 1994.- Se suspende la prescripción:

1.- Cuando las personas con capacidad de ejercicio restringida contempladas en el artículo 44 incisos del 1 al 8 no cuentan con sus representantes legales.

2.- Entre los cónyuges, durante la vigencia de la sociedad de gananciales.

3.- Entre las personas comprendidas en el artículo 326.

4.- Entre los menores y sus padres o tutores durante la patria potestad o la tutela.

5.- Entre las personas con capacidad de ejercicio restringida contempladas en el artículo 44 numeral 9 y las personas que le prestan apoyos necesarios, durante el ejercicio del apoyo brindado.

6.- Durante el tiempo que transcurra entre la petición y el nombramiento del curador de bienes, en los casos que procede.

7.- Entre las personas jurídicas y sus administradores, mientras éstos continúen en el ejercicio del cargo.

8.- Mientras sea imposible reclamar el derecho ante un tribunal peruano.”



47. En este sentido, se debe tener en consideración que los denunciantes han asumido la figura del acogimiento familiar de la menor de iniciales K.S.G.H. a través de la Resolución Administrativa N° 2044-2022-MIMP-DGNNA-DPE-UPE-AREQUIPA emitida por la Unidad de Protección Especial de Arequipa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables el 15 de julio de 2022, debido a la desprotección familiar de la menor.
48. En ese orden de ideas, esta Comisión estima que, al evaluar si se ha producido o no la prescripción de la facultad sancionadora en este extremo se debe proceder conforme al principio de interés superior del niño, antes desarrollado así como a diversos principios reconocidos por el Tribunal Constitucional en sentencia emitida en el expediente 02061-2013-PA/TC, como son el principio *pro actione* - es decir, en sentido favorable para posibilitar el acceso a la tutela jurisdiccional, con exclusión de toda opción interpretativa que sea contraria a ese propósito - y los principios *pro homine* y *pro libertatis*, según los cuales, ante diferentes interpretaciones de un dispositivo legal, se debe optar por aquella que conduzca a una mejor protección de los derechos fundamentales, descartando así las que restrinjan o limiten su ejercicio. Vale decir, el principio *pro homine* impone que, en lugar de asumirse la interpretación restrictiva e impedir el derecho a la efectiva tutela jurisdiccional, se opte por aquella que posibilite a los recurrentes el ejercicio de dicho derecho.
49. Es así que en el presente caso se debe tener en consideración que la menor de iniciales K.S.G.H., no podría haber ejercido su facultad de denunciar las presuntas infracciones a la normativa de protección al consumidor acaecidas en el año 2019, no solo debido a su condición de menor de edad, sino a que la misma se encontraba bajo la tutela y patria potestad de su señora madre, [REDACTED] en contra de quien se ha emitido la Disposición de Ampliación de Investigación Preliminar el 26 de julio de 2022 por delito contra la vida, el cuerpo y la salud en la modalidad de agresiones contra a la mujer e integrante del grupo familiar en contra de la menor de iniciales K.S.G.H., eventos que son narrados por la menor y su abuela materna, [REDACTED] en el Informe Psicológico N° 113-2022/MIMP/AURORA/CEMEC ANDRES AVELINO CACERES/PS/NRP del 14 de julio de 2022, y que según lo descrito en este último dan cuenta de presuntas agresiones físicas y verbales durante los años previos.
50. En ese sentido, no resultaría acorde al derecho a la tutela procesal, el considerar prescrita la acción para denunciar las presuntas infracciones a la normativa de protección al consumidor cometidas en el año 2019, en tanto quien se encontraba facultada a realizar dicha acción, era la madre de la menor, a quien - de ser ciertas las aseveraciones de agresiones físicas y psicológicas en contra de su menor hija - no resultaría conveniente la denuncia de una presunta infracción de la institución educativa referida a no haber cumplido con el protocolo de atención en casos de violencia de un miembro familiar establecido en el D.S. 004-2018-MINEDU. Así pues este Colegiado considera importante enfatizar que de ampararse un supuesto de vencimiento del plazo de prescripción, se estaría suponiendo que la madre de la menor habría denunciado al Colegio por no haberla denunciado a ella misma, siendo ello evidentemente un supuesto de desprotección al derecho a la acción de la menor, toda vez que la madre de la menor no tenía ningún incentivo de denunciar dicha conducta.
51. Dicho ello, resulta razonable que únicamente se pueda computar el inicio del plazo prescriptorio desde el momento en el que legalmente se reconozca a terceros ajenos a la madre biológica presuntamente agresora como protectores de la menor encargados de garantizar el bienestar integral de la misma, lo que ocurrió al otorgarse el acogimiento familiar de la menor de iniciales K.S.G.H. a los denunciantes a través de la Resolución Administrativa N° 2044-2022-MIMP-DGNNA-DPE-UPE-AREQUIPA emitida por la Unidad de Protección Especial de Arequipa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables el 15 de julio de 2022, ya que es desde este momento que no solo los mismos podrían haber tomado conocimiento de posibles infracciones administrativas

cometidas en contra de la menor, sino también la oportunidad a partir de la cual podrían ejercer válidamente la defensa de la menor.

52. Aunado a ello se debe considerar que una interpretación contraria, tan solo impediría o postergaría indefinidamente la tutela de los presuntos derechos afectados en contra de la menor, contraviniendo el numeral 3 del artículo 4 de la Ley 30466 – Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés superior del niño, así como la finalidad de interés público que ha de perseguir la administración, conforme al numeral 3 del artículo 3° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, siendo que por el contrario, la interpretación planteada en el presente procedimiento resulta acorde al principio pro consumidor, según el cual, en caso de duda insalvable en el sentido de las normas, corresponde aplicar la interpretación más favorable al consumidor.
53. Así pues, en este punto conviene precisar que la menor de iniciales K.S.G.H., reviste la calidad de consumidora, ya que aun cuando la misma no hubiere realizado el pago o contratación directa del servicio educativo, la misma era la usuaria del mismo, calificando por ende como consumidora, de conformidad con la definición establecida legalmente en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
54. En esta línea de análisis, toda vez que la declaración de acogimiento familiar se produjo el 15 de julio de 2022, esta Comisión estima que únicamente se podría considerar desde dicha fecha el inicio del cómputo del plazo prescriptorio, por lo que, a la fecha de interposición de la denuncia, 15 de setiembre de 2022, no venció el plazo de prescripción de la infracción analizada en el presente extremo.
55. Habiendo entonces aclarado la procedencia de la denuncia en este extremo, corresponde analizar el fondo del asunto.
56. Al respecto, el Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU contiene los Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes, estableciendo en el artículo 8.3.2. lo siguiente:

“8.3.2. Atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes

** Para efectos de los presentes Lineamientos, la atención de casos de violencia se circunscribe a aquellos que afecten a las y los estudiantes. En tal sentido, los casos de violencia pueden darse:*

a. Entre estudiantes.

b. Del personal de la institución educativa pública o privada hacia uno o varios estudiantes.

c. Por un miembro de la familia u otra persona que no pertenezca a una institución educativa.

** El director o directora de la institución educativa, a través del Comité de Tutoría y Orientación Educativa, coadyuva en la atención oportuna de los casos de violencia contra las y los estudiantes en el marco de los Protocolos para la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes (véase Anexo 03).*

(...)

** Ante la detección de situaciones de violencia contra niñas, niños y adolescentes por parte de un familiar u otra persona que no pertenezca a una institución educativa, es responsabilidad del personal de la institución educativa informar inmediatamente al director o directora, para que este realice la denuncia ante la autoridad competente (Policía Nacional del Perú, Ministerio Público o Poder Judicial). En caso el director o directora omita cumplir con su responsabilidad, le corresponde al personal de la institución educativa que detectó la situación violencia, realizar la denuncia ante la autoridad competente, en cumplimiento del artículo 15 del Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP.*



* El director o directora de la institución educativa brinda las facilidades al personal del Centro Emergencia Mujer (CEM), Servicio de Atención Urgente (SAU) y la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) para el desarrollo de sus funciones en el abordaje de la violencia contra niñas, niños y adolescentes, siempre y cuando estas no comprometan sus responsabilidades. (...)"

57. Por su parte, el anexo 03 de los Lineamientos, vigente a la fecha de ocurrencia de los hechos relacionados a la presente imputación establece lo siguiente:

PROTOCOLO – 06	
Por un familiar u otra persona	
Violencia psicológica, física y/o sexual	
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que toda intervención sea respetuosa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que no se realicen entrevistas o preguntas que revictimicen, sin exposición a situaciones de riesgo y sin suscribir conciliaciones entre el agresor y los padres o apoderados de los estudiantes agredidos. El Director o Directora es responsable en garantizar la formación integral de los y las estudiantes, promover la sana convivencia y la realización de acciones para garantizar su protección. Se debe garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales de la o el estudiantes en los documentos que se elaboren. 	
<u>Normas que deben considerarse</u>	
Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (artículo 15) y su Reglamento.	
Ley N° 27337, Código de los Niños y Adolescentes (artículo 18).	
Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.	
Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés superior del niño.	

Paso	Intervención	Responsables	Instrumento	Plazo
Acción	<ul style="list-style-type: none"> Detectar señales de alerta de situaciones de violencia contra las niñas, niños y adolescentes en el entorno escolar (vease anexo 2). Abordar la situación con prudencia y reserva garantizando la protección del/la estudiante, evitando la revictimización. Informar de forma verbal o escrita de manera inmediata al director/a sobre el hecho. El director/a o quien corresponda denuncia el presunto hecho de violencia a la Comisaría/Fiscalía/Juzgado. En caso de abuso sexual denunciar inmediatamente a la fiscalía penal y/o comisaría. 	Director Responsable de Convivencia o coordinador TOE. Docentes	Formato unico de denuncia (Anexo 06)	Inmediatamente luego de tomado conocimiento del hecho.

Derivación	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el Centro Emergencia Mujer de la localidad para el apoyo interdisciplinario. • Informar sobre la denuncia y las acciones adoptadas a la UGEL. 	<p>Director Responsable de Convivencia o coordinador TOE.</p>	<p>Oficio a la UGEL</p>	<p>Dentro de las 24 horas de realizada la denuncia.</p>
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo psicopedagógico para su continuidad educativa. • Coordinar con la DEMUNA para el apoyo socioemocional de la niña, niño o adolescente de ser necesario. • Coordinar con la DEMUNA o CEM y otros servicios de la localidad, estrategias para restablecer la convivencia y fortalecer la prevención de situaciones de violencia contra niñas, niños y adolescentes. 	<p>Director Responsable de Convivencia o coordinador TOE.</p>	<p>Informe de las acciones realizadas</p>	<p>Es una acción permanente.</p>

Cierre	<ul style="list-style-type: none"> • El/la director/a debe coordinar con la DEMUNA para la protección integral de la niña, niño o adolescente. 	<p>Director Responsable de Convivencia o coordinador TOE.</p>		<p>Es una acción permanente.</p>
--------	---	---	--	----------------------------------

58. En dicha línea de análisis se observa que, en el presente caso, Ave ha acreditado haber puesto en conocimiento del CEM el presunto hecho de violencia física y verbal que habría sido perpetrado por la madre de la menor, mediante la Ficha de Derivación Línea 100 del 13 de junio de 2019.
59. Sin embargo, esta Comisión estima pertinente precisar que de acuerdo al Protocolo 06 antes descrito y al artículo 8.3.2. del Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, la responsabilidad de denunciar correspondía en primer lugar al director, quien debía informar a la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público o Juzgado correspondiente el presunto hecho de violencia, y solo en caso de omisión de dicha responsabilidad, a otro personal de la institución educativa, no pasando desapercibido que conforme a la Ficha de Derivación no habría sido la directora del centro educativo quien puso en conocimiento el hecho a una autoridad, sino un auxiliar psicopedagógico incumpliendo el deber establecido por la normatividad antes señalada.
60. Asimismo se debe tener en consideración que conforme se aprecia del Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, los Centros de Emergencia Mujer (CEM) constituyen dependencias del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, por lo que aun cuando puedan encontrarse localizados físicamente dentro de Comisarias u oficinas de la Policía Nacional del Perú, no constituyen unidades

orgánicas de dicha institución, ni del Ministerio Público o Poder Judicial, teniendo por ende competencias diferentes a las de éstos organismos encargados de tutelar la legalidad, el orden interno, el interés público y la representación de la sociedad en un juicio, para lo cual se encuentran premunidos de diversas prerrogativas y facultades, como es, por ejemplo, la facultad investigadora y la titularidad de la acción penal, en el caso del Ministerio Público.

61. En ese sentido pues el Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, describe la participación de los CEM disponiendo específicamente que los mismos deben cumplir con lo siguiente:

“A través del Centro Emergencia Mujer (CEM)

a. Brindar apoyo técnico a las UGEL e instituciones educativas para la prevención y atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes.

b. Brindar patrocinio legal, apoyo psicológico y soporte social a las niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia, a fin de garantizar el acceso a la justicia y la recuperación socioemocional.

c. Coordinar con la UGEL y las instituciones educativas la implementación de acciones que promuevan la participación estudiantil en la promoción de la convivencia escolar, la autoprotección y el derecho a una vida libre de violencia.”

62. En ese orden de ideas, se aprecia con claridad que la participación de los CEM resulta diferenciada de la de la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público o Poder Judicial, ya que aún cuando el primero pueda brindar patrocinio legal, no cuenta con las mismas prerrogativas, facultades y competencias de las últimas.

63. De este modo, para la Comisión resulta de suma importancia que las acciones descritas en la normativa - Decreto Supremo 004-2018-MINEDU - sean estrictamente cumplidas, ya que la participación de los diversos actores en los casos de violencia contra menores de edad, aún cuando puedan coadyuvar entre sí en las tareas, resulta diferenciada para cada una de las autoridades, no siendo admisible que uno de los partícipes de la estrategia de prevención y atención de la violencia contra menores de edad, como es el caso de las instituciones educativas o sus directores, omita alguna de las acciones específicamente exigidas en la normativa, como es la denuncia ante la autoridad competente, que en este caso la misma norma determinaba a la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público o Juzgado, y no al CEM.

64. Así pues aún cuando se pueda considerar que el CEM pudiere haber puesto en conocimiento del hecho ante la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público o Juzgado - lo cual no ha quedado acreditado - ello no exime de responsabilidad a la institución educativa, ya que ésta tenía asignado un deber específico que no fue cumplido por su persona, trasgrediendo las expectativas de protección de los menores estudiantes, de los padres de familia y/o representantes legales no agresores, para una pronta y adecuada protección de los menores implicados, constituyendo cuando menos un comportamiento poco diligente de parte de la institución educativa el incumplimiento y/o desconocimiento de los deberes estrictamente asignados y de las autoridades competentes en cada acción.

65. Ahora bien, el Decreto Supremo 004-2018-MINEDU prescribe en el mismo artículo 8.3.2. que las medidas de derivación serían adoptadas en caso se estimen necesarias, incluyendo dentro de las mismas el informar sobre la denuncia y las acciones adoptadas a la UGEL.

66. En ese sentido el Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, describe la participación de la UGEL disponiendo específicamente que la misma debe cumplir con lo siguiente:

“A través de la Unidad de Gestión Educativa Local



** Brindar asistencia técnica a las instituciones educativas para la promoción de la convivencia escolar, prevención y atención de casos de violencia, y para el manejo adecuado del portal SiseVe.*

** Difundir los materiales de tutoría y convivencia escolar existentes (en formato físico y/o virtual).*

** Tramitar oportunamente y conforme a la normatividad vigente los casos de violencia ejercida por personal de las instituciones educativas de su jurisdicción.*

** Supervisar que en las instituciones educativas el Comité de Tutoría y Orientación Educativa brinde atención a los casos de violencia de acuerdo a los Protocolos para la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes*

** Coordinar con las autoridades del ámbito rural y de pueblos indígenas, principalmente las y los jefes de las comunidades, las acciones para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes.*

** Consolidar y reportar a la DRE correspondiente, la información del Libro de Registro de Incidencias de las instituciones educativas, así como de los reportes locales realizados en el portal SiseVe, enfatizando las acciones seguidas para su atención.*

** Promover la aplicación de acciones preventivas en las instituciones educativas, dirigidas a estudiantes involucrados o en riesgo de ser expuestos a situaciones de violencia.*

** Establecer alianzas y relaciones de cooperación con instituciones públicas y privadas, con el fin de consolidar una red de apoyo para la promoción de la convivencia escolar, prevención y atención de la violencia.*

** Coordinar y promover, en su jurisdicción, el trabajo articulado con los servicios especializados para la prevención y atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes.*

67. De este modo, se aprecia que la UGEL no solo se limitaba a brindar asistencia técnica para promover la prevención y atención de casos de violencia, sino que además se encontraba encargada de supervisar que las instituciones educativas brinden atención a los casos de violencia, por lo que, por ejemplo podría haber desplegado las acciones correspondientes para supervisar que la institución educativa cumpliera con interponer la denuncia correspondiente ante la autoridad competente, siendo que por otro lado, Ave no ha acreditado ni brindado justificación alguna del porque no estimó que esta medida de derivación no resultase necesaria en la oportunidad en la que debió cumplir con ella.
68. Finalmente cabe señalar que si bien se desprende de la carta emitida por el CEM el 19 de abril de 2023 que la menor negó los hechos de violencia, ello no exime de responsabilidad a Ave, de haber cumplido con las responsabilidades que dicta la norma en su oportunidad, sobre todo teniendo en consideración el riesgo de presión al que se puede encontrar sometido un menor para denunciar una presunta agresión de uno de los padres de familia, considerando la dependencia socioeconómica de los mismos, circunstancia que exige una mayor atención y celo de parte de la institución educativa y las autoridades competentes en el ejercicio de las diversas funciones que el Estado asigna a cada involucrado para resguardar la seguridad e integridad de los menores de una mejor manera.
69. En dicha línea de análisis, conforme al análisis previamente desarrollado, queda claro que aun cuando no ha quedado acreditado que la institución educativa manejase solo de manera interna la supuesta agresión del 2019, la misma no cumplió con la normativa de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU.
70. Por tanto, conforme se ha desarrollado, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia por presunta infracción al artículo 73° del Código en el extremo referido a que Servicios Educativo Ave E.I.R.L. habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por

M-CPC-06-01

parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifestó que: “*Su hija estaba hablando mal de ella*”, consecuentemente es así que no habría cumplido con la normativa de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU, toda vez que ha quedado acreditado que no cumplió con la normativa de atención en casos de violencia por un familiar.

- **Respecto a que Ave no prestó auxilio ante los desmayos y desvanecimientos presentados por la menor de iniciales KSGH**

71. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que Ave no prestó auxilio ante los desmayos y desvanecimientos presentados por la menor de iniciales KSGH.

72. Conforme ha sido desarrollado precedentemente un atributo incorporado en la idoneidad es la seguridad que todo proveedor debe brindar al prestar un servicio, más aún si se trata de un servicio educativo, el cual por su naturaleza se encuentra íntimamente relacionado con la formación y el desarrollo integral de menores de edad, es decir con el crecimiento del ser humano en sus dimensiones tanto físicas como intelectuales, en el ámbito personal y social.

73. En ese orden de ideas, obra en el expediente el Informe Psicopedagógico emitido por Ave el 10 de julio de 2022, en el que se describe la siguiente observación del tutor:

“En las últimas semanas, ha mostrado conductas inadecuadas como fingir desmayos o desvanecimientos; sin embargo, ninguno fue de consideración ya que estuvo consciente, así mismo se le auxilio de manera inmediata, por lo que no hubo mayor consideración”

74. Al respecto cabe agregar que los desmayos que sufriría la menor de iniciales K.S.G.H. no constituirían hechos aislados, toda vez que los mismos también son recogidos en el Informe Psicológico N° 113-2022/MIMP/AURORA/CEMEC ANDRES AVELINO CACERES/PS/NRP emitido a raíz de la evaluación desarrollada el 13 y 14 de julio de 2022, en el que se describe lo siguiente:

“Adolescente se muestra llorosa, pálida y manifiesta sentir náuseas, mareos, ganas de vomitar, dolor estomacal, pide permiso para ir al baño por dichos malestares. Después de retornar de los servicios higiénicos su aspecto empeora y llega a desmayarse, por lo que se le brinda la atención necesaria para que vuelva en sí, se le brinda soporte y contención emocional (...)”

“Abuela materna manifiesta: (...) Kate estaba temblando, por los nervios se desmaya, le ataca al corazón”

“Antecedentes Patológicos:

Enfermedades: Sufro de desmayos, dolores de cabeza, náuseas, me da tembladera, desde hace 3 meses, no sé por qué”

75. De ello pues se puede concluir que en efecto la denunciante habría presentado desmayos durante el 2022, y si bien en el informe emitido por la propia institución educativa se señala que se auxilió de manera inmediata, también se consigna en el mismo documento que personal de Ave habría considerado dichos eventos como fingidos por la propia menor, hecho que indubitablemente devela que no se prestó la atención necesaria y adecuada a la menor ante los desmayos acaecidos, restándole importancia a los mismos.

76. Así pues esta Comisión estima que el deber de seguridad para con la integridad de un menor en un centro educativo no implica únicamente brindar atenciones o auxilios superficiales, en casos en que, como en el presente, los problemas fisiológicos resultan reiterados (desmayos) y el menor presenta antecedentes de presunta violencia familiar, como la comunicada en el año 2019, ya que una adecuada atención requerirá de parte de la institución educativa la adopción de medidas de apoyo orientadas no solo a la integridad física momentánea sino también a la integridad psicológica del menor, para lo cual resultaría razonable que cuando menos despliegue algunas medidas de

M-CPC-06-01

indagación en tanto los continuos desmayos y/o desvanecimientos pudiesen constituir una manifestación fisiológica de otro problema que de igual manera afecte la seguridad del menor.

77. En ese orden de ideas, correspondía que Ave acredite haber desplegado las medidas suficientes para que se pueda considerar que atendió debidamente los episodios de desmayo, y/o presente evidencia que sustente que en efecto los episodios de desmayo fueron simulados por la estudiante, ello considerando que en este caso, es el propio denunciado quien se encuentra en mejor posición para aportar los medios probatorios pertinentes y no la parte denunciante, la cual no cuenta con acceso alguno a la esfera de dominio del centro educativo, ello de conformidad con la teoría de las cargas dinámicas de la prueba, no obstante Ave no ha presentado medio probatorio alguno sobre el particular, no siendo tampoco suficiente la emisión de un informe psicológico en el que no se brinda ninguna recomendación referida a los presuntos desmayos.
78. Por tanto, conforme se ha desarrollado, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia por presunta infracción al artículo 73° del Código en el extremo referido a que Servicios Educativo Ave E.I.R.L. no habría prestado auxilio ante los desmayos y desvanecimientos presentados por la menor de iniciales K.S.G.H., toda vez que no ha quedado acreditado que brindase atención adecuada ante los desmayos presentados por la menor, considerándolos simulaciones de la misma.

De las medidas correctivas

79. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias⁴.
80. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior⁵. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁶.
81. Los denunciantes no solicitaron medidas correctivas en el presente caso.
82. En ese sentido, en atención a la naturaleza de las infracciones verificadas, esta Comisión considera que corresponde ordenar como medida correctiva, de oficio, que:
- (i) Ave cumpla con ejecutar las acciones del protocolo 06 del D.S. 004-2018-MINEDU, que aún resultasen factibles, conforme a lo desarrollado en la presente resolución, ello en el plazo improrrogable de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución.

De la graduación de la sanción administrativa

⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

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

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...)

⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

83. En el presente caso, al haber quedado acreditada la comisión de infracciones lo dispuesto en el artículo 73° del Código, correspondería efectuar una graduación de la sanción a imponerse por las mismas, conforme a los criterios establecidos en el Decreto Supremo 032-2021-PCM.
84. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, las Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del Indecopi con competencia en esta materia, siendo su fecha de entrada en vigencia el 14 de junio de 2021.
85. Con arreglo al Anexo de la norma citada, se advierte que los órganos resolutores de protección al consumidor -como las Comisiones o la Sala podían determinar las multas a imponer a los administrados infractores con base en uno de los dos (2) métodos indicados a continuación:
- (i) Método basado en valores preestablecidos; y,
 - (ii) método ad hoc.
86. En particular, el Decreto Supremo dispone que las Comisiones y la Sala deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- a) Se desarrolló por un período menor a dos años;
 - b) No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y,
 - c) Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
87. A la fecha de la notificación de la imputación de cargos, el Decreto Supremo se encontraba vigente, por lo que, siguiendo lo ordenado por la Sala, correspondería que la Comisión aplicara los parámetros de graduación de la sanción adecuados al “Método basado en valores preestablecidos” o -en caso estimara adecuado ello- al “Método ad hoc”.
88. En ese orden de ideas, considerando que la infracción respecto a la no aplicación del protocolo de atención se desarrolló de manera instantánea en tanto se consumó en un solo instante en el que debió aplicar el protocolo y no lo hizo, no se puede sustentar que de manera directa y necesaria la infracción hubiese ocasionado daño o puesta en riesgo de la vida y/o salud de las personas, aún cuando se encuentra vinculada al deber de seguridad, y su alcance se restringió a la región Arequipa, correspondería utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, el cual consiste en la siguiente metodología:

Etapa I: Multa base (m):

89. Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo al nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente fórmula:
 $(m) = (k) * (D)$.
90. Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k) dado que la infracción detectada consiste en la falta de aplicación de la normativa de atención de violencia, esta Secretaría Técnica considera que dicho escenario no se encuentra recogido textualmente en el Cuadro 16 del Decreto Supremo.
91. En ese sentido, esta Comisión estima que dado que resulta imposible determinar nivel de afectación de la infracción (k) en estricta aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM no resulta factible continuar con la determinación de multa mediante el “Método basado en valores preestablecidos”.

92. En ese orden de ideas, siguiendo el derrotero trazado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su Resolución 2149-2022/SPC-INDECOPI, corresponde graduar la sanción a imponer a Ave, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.
93. Ahora bien, entre los criterios establecidos por el artículo 112° del Código, se advierten el beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado, entre otros que puedan ser considerados aplicables al caso en concreto:
- a) **Beneficio ilícito esperado:** El beneficio ilícito está constituido por el ahorro resultante de no haber procedido a implementar las medidas necesarias para implementar el protocolo de atención en casos de violencia por parte de un familiar.
 - b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Al respecto, la Comisión considera que la probabilidad es media, toda vez que la infracción fue detectada mediante una denuncia de parte, es decir información disponible pero limitada en tanto la autoridad requirió que sea un tercero el que ponga en conocimiento de la misma.
 - c) **Daño resultante de la infracción:** se ha configurado defraudación, en tanto la menor esperaba que la institución educativa adopte las medidas adecuadas para cumplir con el protocolo de atención en casos de violencia.
 - d) **Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado:** Cabe señalar que este tipo de conductas infractoras, generan desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto de este tipo de proveedores, configurándose un daño a la reputación de los proveedores de dicho mercado por la conducta infractora de derechos desplegada por los proveedores.
94. En este sentido, de acuerdo al principio de predictibilidad y confianza legítima⁷ correspondería sancionar al denunciado con una multa de 1 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no adopción de los protocolos de violencia de una familiar.

- **De la infracción referida a la atención inadecuada de los desmayos**

95. En el presente caso, al haber quedado acreditada la comisión de infracción a lo dispuesto en el artículo 73° del Código, correspondería efectuar una graduación de la sanción a imponerse por las mismas, conforme a los criterios establecidos en el Decreto Supremo 032-2021-PCM.
96. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, las Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del Indecopi con competencia en esta materia, siendo su fecha de entrada en vigencia el 14 de junio de 2021.
97. Con arreglo al Anexo de la norma citada, se advierte que los órganos resolutores de protección al consumidor -como las Comisiones o la Sala podían determinar las multas a imponer a los administrados infractores con base en uno de los dos (2) métodos indicados a continuación:
- a) Método basado en valores preestablecidos; y,
 - b) método ad hoc.

⁷ Ver Resolución 0955-2021/SPC-INDECOPI

98. En particular, el Decreto Supremo dispone que las Comisiones y la Sala deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- Se desarrolló por un período menor a dos años;
 - No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y,
 - Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
99. A la fecha de la notificación de la imputación de cargos, el Decreto Supremo se encontraba vigente, por lo que, siguiendo lo ordenado por la Sala, correspondería que la Comisión aplicara los parámetros de graduación de la sanción adecuados al “Método basado en valores preestablecidos” o -en caso estimara adecuado ello- al “Método ad hoc”.

100. En ese orden de ideas, considerando que la infracción respecto a la atención inadecuada ante los desmayos se desarrolló de manera instantánea en tanto se consumó en un solo instante en el que debió adoptar medidas y no lo hizo, no se puede sustentar que de manera directa y necesaria la infracción genere daño o puesta en riesgo de la vida y/o salud de las personas, aun cuando se encuentra vinculada al deber de seguridad, y su alcance se restringió a la región Arequipa, correspondería utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, el cual consiste en la siguiente metodología:

Etapas I: Multa base (m):

101. Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo al nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente fórmula:
 $(m) = (k) * (D)$.
102. Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k) dado que la infracción detectada consiste en la falta de atención adecuada ante los desmayos, esta Secretaría Técnica considera que dicho escenario no se encuentra recogido textualmente en el Cuadro 16 del Decreto Supremo.
103. En ese sentido, esta Comisión estima que dado que resulta imposible determinar nivel de afectación de la infracción (k) en estricta aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM no resulta factible continuar con la determinación de multa mediante el “Método basado en valores preestablecidos”.
104. En ese orden de ideas, siguiendo el derrotero trazado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su Resolución 2149-2022/SPC-INDECOPI. corresponde graduar la sanción a imponer a Ave, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.
105. Ahora bien, entre los criterios establecidos por el artículo 112° del Código, se advierten el beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado, entre otros que puedan ser considerados aplicables al caso en concreto:
- Beneficio ilícito esperado:** El beneficio ilícito está constituido por el ahorro resultante de no haber adoptado medidas adecuadas ante los desmayos de la menor
 - Probabilidad de detección de la infracción:** Al respecto, la Comisión considera que la probabilidad es media, toda vez que la infracción fue detectada mediante una denuncia de parte, es decir información disponible pero limitada en tanto la autoridad requirió que sea un tercero el que ponga en conocimiento de la misma.

c) **Daño resultante de la infracción:** se ha configurado defraudación, en tanto la menor esperaba que la institución educativa adopte las medidas adecuadas para brindarle apoyo necesario ante los desmayos sufridos.

d) **Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado:** Cabe señalar que este tipo de conductas infractoras, generan desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto de este tipo de proveedores, configurándose un daño a la reputación de los proveedores de dicho mercado por la conducta infractora de derechos desplegada por los proveedores.

106. En este sentido, de acuerdo al principio de predictibilidad y confianza legítima⁸ correspondería sancionar al denunciado con una multa de 2 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la atención inadecuada ante los desmayos de la menor.

De la condena de costas y costos del procedimiento

107. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁹.

108. En la medida que ha quedado acreditado que Servicios Educativos Ave E.I.R.L. cometió infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenar a Ave el pago de costas y costos del procedimiento.

109. En consecuencia, Ave deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día de siguiente de notificado con la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00¹⁰ y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el órgano correspondiente¹¹.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

110. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código¹², 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

111. Por tanto, en la medida que esta Comisión ha determinado la responsabilidad administrativa de Servicios Educativos Ave E.I.R.L. corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

⁸ Ver Resolución 2873-2019/SPC-INDECOPI

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁰ Tasa correspondiente al derecho administrativo por presentación y tramitación de denuncia.

¹¹ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

¹² **EY 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.



PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] en contra de Institución Educativa Particular San Guillermo de Vercelli S.R.L. por presuntas infracciones al artículo 73° del Código, al no poseer legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de denuncia, debido a que no fue la persona jurídica que prestó servicios educativos a la menor de iniciales K.S.G.H. en el período 2018 – 2022.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] en contra de Servicios Educativos Ave E.I.R.L. por presunta infracción al artículo 73° del Código en el extremo referido a que Servicios Educativo Ave E.I.R.L. habría tomado conocimiento de que la menor de KSGH, era víctima de violencia por parte de su mamá, sin embargo, solo atendió este hecho de manera interna, informando incluso a la agresora vía llamada telefónica, manifiesto que: “Su hija estaba hablando mal de ella”, consecuentemente es así que no habría cumplido con los protocolos de atención en casos de violencia establecidos en el D.S. 004-2018-MINEDU, toda vez que ha quedado acreditado que no cumplió con la normativa de atención en casos de violencia por un familiar

TERCERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] en contra de Servicios Educativos Ave E.I.R.L. por presunta infracción al artículo 73° del Código en el extremo referido a que Servicios Educativo Ave E.I.R.L. no habría prestado auxilio ante los desmayos y desvanecimientos presentados por la menor de iniciales K.S.G.H., toda vez que no ha quedado acreditado que brindase atención adecuada ante los desmayos presentados por la menor, considerándolos simulaciones de la misma

CUARTO: Ordenar como medida correctiva, de oficio, que Servicios Educativos Ave E.I.R.L. cumpla con:

- (i) Ejecutar las acciones del protocolo 06 del D.S. 004-2018-MINEDU, que aún resultasen factibles, conforme a lo desarrollado en la presente resolución, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

En ese sentido, Servicios Educativos Ave E.I.R.L. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutive, ante este Órgano Resolutive, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

QUINTO: Ordenar a Servicios Educativos Ave E.I.R.L. cumpla con el pago de costos y costas incurridas por los señores [REDACTED] y [REDACTED]

SEXTO: Sancionar a Servicios Educativos Ave E.I.R.L. con multa de 1 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no adopción de los protocolos de violencia de una familiar, y con multa de 2 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la atención inadecuada ante los desmayos de la menor. Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

SETIMO: Requerir a Servicios Educativos Ave E.I.R.L. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución ascendente a 1 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no

¹³ LEY 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



adopción de los protocolos de violencia de una familiar, y a 2 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la atención inadecuada ante los desmayos de la menor; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley, una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Servicios Educativos Ave E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

NOVENO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁴, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Benjamín Carrasco del Carpio, Álvaro Farfán Butrón y Juan Sologuren Álvarez



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firma Digital

Firmado digitalmente por CARRASCO
DEL CARPIO Benjamin Moises FAU
20133840533 soft

Motivo: Soy el autor del documento

Fecha: 08.08.2023 16:39:37 -05:00

Benjamín Carrasco del Carpio
Presidente

Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...) b) Recurso de apelación (...)

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

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe