



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

ADMINISTRADA : IGLESIA EVANGÉLICA BAUTISTA BETANIA (PROMOTOR DEL COLEGIO CRISTIANO BETANIA)

MATERIAS : NULIDAD PARCIAL
DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR, en los extremos que se pronunció sobre las conductas consistentes en que la denunciada no informó sobre el reglamento interno actualizado, los sistemas de evaluación y control de los estudiantes, el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases, y el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso como presuntas infracciones del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando esta, en realidad, era una presunta infracción del artículo 2° de dicho cuerpo normativo.*

En vía de integración, se halla responsable a la Iglesia por las infracciones precitadas.

Se confirma la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR, en los extremos que halló responsable a la Iglesia Evangélica Bautista Betania por: a) No contar con un o una profesional en psicología habilitado, b) Direccionar la compra de los textos escolares a un establecimiento determinado, c) No entregar el boletín informativo y d) Consignar una cláusula abusiva de ineficacia absoluta en el documento denominado "Contrato de prestación de servicios educativos año 2021".

SANCIONES: *Ocho (8) multas de 0,63 UIT por cada infracción.*

Lima, 22 de agosto de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 1 del 6 de abril de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Loreto –la Secretaría Técnica de la Comisión– inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Iglesia Evangélica Bautista Betania, en calidad de promotor del Centro Educativo Cristiano Betania de Gestión No Estatal¹ –la Iglesia–, por

¹ Precisar que la Iglesia cuenta con personería jurídica; sin embargo, no cuenta con un R.U.C. activo, toda vez que fue dado de baja de oficio el 31 de mayo de 2013. Respecto al Centro Educativo Cristiano Betania de Gestión No Estatal, este no posee personería jurídica; sin embargo, posee el R.U.C. 20366142429 con domicilio fiscal ubicado en Jr.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

presuntas infracciones al artículo 73º y el numeral 49º.1 del 49º del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–, por las siguientes conductas infractoras:

Presuntas infracciones al artículo 73º del Código

- i) No informar a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre el reglamento interno actualizado, lo cual configuró un incumplimiento de la garantía legal de su servicio educativo al vulnerar lo establecido en el artículo 14º de la Ley 26549, Ley de Centros Educativos Privados, modificado por el Decreto de Urgencia 002-2020 –Ley de Centros Educativos Privados–.
- ii) No informar a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre los sistemas de evaluación y control de los estudiantes.
- iii) No informar a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases.
- iv) No informar a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso de devolución de dicha cuota.
- v) Haber incumplido con la garantía legal y explícita de su servicio al no contar con psicólogo titulado, colegiado y habilitado.
- vi) No entregar el boletín informativo antes del inicio de las clases escolares 2021.
- vii) Habría exigido la compra de textos escolares para el año escolar 2021 en un lugar determinado.

Presunta infracción al numeral 49º.1 del artículo 49º del Código

- viii) Incluyó en su “*Contrato de prestación de servicios educativos año 2021*” una cláusula que restringía a los padres de familia, tutor legal o apoderado el derecho a efectuar de peticiones o reclamaciones respecto devoluciones de los pagos de matrícula, pensiones de enseñanza, cuotas de ingreso y donaciones efectuadas, así como el derecho de accionar sobre la devolución de los montos señalados.
2. El 19 de abril de 2022, la Iglesia presentó sus descargos y, entre sus alegatos, reconoció la inclusión de una cláusula abusiva en lo referido a la renuncia a reclamos y devoluciones.
 3. Mediante Resolución 2 del 23 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió información a la Iglesia.

Arequipa Nro. 1309 (San Antonio), Loreto – Maynas – Iquitos, mediante el cual factura y realiza declaraciones anuales ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

4. El 18 de julio de 2022, la Iglesia solicitó una ampliación de plazo para brindar respuesta a los requerimientos solicitados en la Resolución 2.
5. El 11 de agosto, la Iglesia presentó sus descargos.
6. El 21 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión consultó a la Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica sobre la aplicación del cálculo de multa según el Decreto Supremo 032-2021-PCM.
7. Mediante Resolución 4 del 21 setiembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Variar la imputación de cargos realizada mediante la Resolución 1 debiendo ser la siguiente:

“(...) presunta infracción al artículo 50° inciso e) del Código, puesto que la Secretaría Técnica de la Comisión considera que, incluyó en su “Contrato de prestación de servicios educativos año 2021” una cláusula que restringía a los padres de familia, tutor legal o apoderado el derecho a efectuar de peticiones o reclamaciones respecto devoluciones de los pagos de matrícula, pensiones de enseñanza, cuotas de ingreso y donaciones efectuadas, así como el derecho de accionar administrativa o legalmente sobre la devolución de los montos señalados.
 - ii) Requerir al Colegio, en el plazo de cinco (5) días hábiles aclare por escrito si el reconocimiento de su responsabilidad se acoge a lo establecido en el artículo 257°, numeral 2, inciso a) del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS –TUO de LPAG– respecto a la inclusión de una cláusula abusiva contenida en su “Contrato de prestación de servicios educativos año 2021”.
 - iii) Suspender la tramitación del presente procedimiento por un plazo de veinte (20) días hábiles a fin de que la Secretaría Técnica de la Comisión cuente con la respuesta de la Oficina de Asesoría Jurídica sobre la aplicación del cálculo de multa según el Decreto Supremo 032-2021-PCM.
8. El 30 de setiembre de 2022, la Iglesia presentó sus descargos respecto a la inclusión de una cláusula abusiva, reconociendo su responsabilidad.
9. Mediante Resolución 5 del 4 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión levantó la suspensión del plazo del procedimiento.
10. El 14 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 32-2022/INDECOPI-LOR –IFI–, y mediante Resolución 6 del 18 de noviembre de 2022 otorgó a la denunciada el plazo de

M-SPC-13/1B

3/28



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

cinco (5) días hábiles para que presentara sus observaciones. El 24 de noviembre de 2022 la denunciada presentó sus observaciones al IFI.

11. El 28 de noviembre de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Loreto –la Comisión– emitió la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR, hallando responsable a la Iglesia por:

- i) Infracciones del artículo 73° del Código:
 - a) No informó a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre el reglamento interno actualizado, sancionándolo con una multa de 0,63 UIT.
 - b) No informó a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre los sistemas de evaluación y control de los estudiantes, sancionándolo con una multa de 0,63 UIT.
 - c) No informó a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases, sancionándolo con una multa de 0,63 UIT.
 - d) No informó a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso de devolución de dicha cuota, sancionándolo con una multa de 0,63 UIT.
 - e) No contó con psicólogo titulado, colegiado y habilitado, sancionándolo con una multa de 0,63 UIT.
 - f) No entregó el boletín informativo antes del inicio de las clases escolares 2021, sancionándolo con una multa de 0,63 UIT.
 - g) Exigió la compra de textos escolares para el año escolar 2021 en un lugar determinado, sancionándolo con una multa de 0,63 UIT.
- ii) Infracción del artículo 50° inciso e) del Código, ya que incluyó en su “*Contrato de prestación de servicios educativos año 2021*” una cláusula que restringía a los padres de familia, tutor legal o apoderado el derecho a efectuar de peticiones o reclamaciones respecto devoluciones de los pagos de matrícula, pensiones de enseñanza, cuotas de ingreso y donaciones efectuadas, así como el derecho de accionar sobre la devolución de los montos señalados, sancionándolo con una multa de 0,63 UIT.

12. El 16 de diciembre de 2022, la Iglesia apeló la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR, manifestando, entre otros, lo siguiente:

- i) Que, el artículo 73° del Código no sería una norma destinada a sancionar. En el presente caso, para justificar las infracciones se hizo una interpretación extensiva de los artículos 14° y 16° de la Ley de Centros Educativos Privados, el cual sí establece normas sanción.
- ii) Que, las infracciones establecidas en los puntos resolutivos primero a sétimo han sido faltas tipificadas en la Ley de Centros Educativos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

Privados, por lo que correspondería ser sancionadas por el sector educación de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Ley de Centros Educativos Privados.

- iii) Que, en relación con el octavo punto resolutivo –inclusión de una cláusula abusiva en el “*Contrato de prestación de servicios educativos año 2021*”– no se tomó en consideración el atenuante establecido en el artículo 257°, numeral 2, inciso a) del TUO de la LPAG, manteniéndose la sanción de 0,63 UIT aplicada a las otras conductas infractoras.
 - iv) Que, la resolución apelada ha vulnerado el principio de Tipicidad estipulado en el artículo 248°.4 del TUO de la LPAG.
 - v) Que, la resolución apelada no cumplió con los requisitos de validez, esto es, competencia y motivación establecidos en el artículo 3°.1 y 3°.4 del TUO de la LPAG.
 - vi) Que, al ser arbitraria la sanción por vulneración a los artículos 14° y 16° de la Ley de Centros Educativos Privados, se dejen sin efecto las sanciones impuestas en los puntos resolutivos primero al sétimo.
13. El 9 de agosto de 2023, mediante la Resolución 2184-2023/SPC-INDECOPI, la Sala declaró la confidencialidad de la documentación tributaria obrante en el expediente.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

A) Sobre la nulidad parcial de la alzada

14. La Comisión se pronunció sobre la responsabilidad administrativa de la denunciada por no haber informado a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 lo siguiente: i) el reglamento interno actualizado; ii) los sistemas de evaluación y control de los estudiantes; iii) el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases; y, iv) el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso de devolución de dicha cuota, considerando el artículo 73° del Código², el cual tipifica el deber de idoneidad en productos y servicios educativos. Sin embargo, en mérito del Principio de Especialidad, la Sala considera que este tipo de hechos infractores, en realidad, corresponden a infracciones al deber de información, tipificada en el 2° del Código³ del mencionado cuerpo

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante.**
2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

normativo. Esto se debe a que, más que una falta una trasgresión al deber de calidad en los servicios educativos como tal, estamos ante la omisión de entrega de información obligatoria establecida en las regulaciones educativas vigentes.

15. Por lo expuesto, en aplicación del numeral 2 del artículo 3°, numeral 4 del artículo 5° y numeral 2 del artículo 10° del TUO de la LPAG⁴, corresponde declarar la nulidad parcial de la alzada, en los extremos que se pronunció sobre la falta de información a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre el reglamento interno actualizado; los sistemas de evaluación y control de los estudiantes; el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases; y, el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso como presuntas infracciones del artículo 73° del Código, cuando esta, en realidad, era una presunta infracción del artículo 2° de dicho cuerpo normativo. En consecuencia, se deja sin efecto las sanciones impuestas referidas a estos extremos.
16. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG⁵ y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma⁶, dado que, a lo largo del procedimiento, la administrada ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto de estas conductas infractoras y considerando que existen pruebas suficientes en el expediente para emitir un pronunciamiento sobre

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) **2. Objeto o contenido.-** Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo. (...) 5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: (...) 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título II. Capítulo VIII. Artículo 227°.- Resolución.** (...) 227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** (...) 1.10. **Principio de eficacia.** - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

esta cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre las conductas precitadas.

B) Sobre la falta de competencia del Indecopi en materia de servicios educativos

17. En su apelación, la Iglesia cuestionó la competencia del Indecopi para sancionar infracciones tipificadas en la Ley de Centros Educativos Privados a través de una interpretación extensiva para justificar su competencia. No obstante, la Sala, en reiterados pronunciamientos –ver las resoluciones 2323-2018/SPC-INDECOPI, 2505-2022/SPC-INDECOPI, entre otros–, ya ha fundamentado las razones por las cuales no existe un conflicto de competencia entre el Indecopi y el Ministerio de Educación –MINEDU–, manteniendo esta primera plena competencia para conocer infracciones a normas de protección al consumidor. Por lo tanto, por lo expuesto, corresponde desestimar este alegato.

C) Sobre la vulneración al principio de Tipicidad y la falta de motivación de la resolución apelada

18. En el derecho administrativo sancionador, el Principio de Tipicidad⁷ tiene características especiales, teniendo en cuenta que *“la descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas sólo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a las nulidades de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar”*⁸.

19. Siendo así, no es posible establecer un catálogo de conductas infractoras riguroso, por lo que la tipificación resulta suficiente *“cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, de la sanción y de la correlación entre una y otra”*⁹. Por ello, el Principio de Tipicidad no puede exigir

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) **4. Tipicidad.-** Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria. A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda. En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

⁸ NIETO GARCÍA, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, Cuarta edición, Editorial Tecnos, Madrid, 2005, p. 312; REBOLLO PUIG, Manuel y otros, *Derecho Administrativo Sancionador*, Primera edición, Lex Nova, Valladolid, 2010, Op. Cit., p. 305.

⁹ *Ibidem*. Sin embargo, dicho autor agrega que *“En resumidas cuentas –y entrante de facilitar una simplificada regla de oro- la tipificación puede ser lo bastante flexible como para permitir al operador jurídico un margen de actuación a la*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

que las conductas infractoras sean absolutamente precisas; pues, por el contrario, un cierto margen de indeterminación es admisible¹⁰.

20. De acuerdo con ello, una infracción administrativa en materia de protección al consumidor se produce por afectación al deber de idoneidad, esto es, por la falta de correspondencia entre el producto o servicio que el consumidor recibe y el que esperaba recibir, en función a las garantías establecidas en el artículo 20° del Código.
21. Una variedad de conductas dentro de los límites establecidos en la definición del artículo 73° pueden constituir una infracción del deber de idoneidad. El análisis se realiza evaluando en el caso concreto si se produjo la falta de correspondencia entre el producto o servicio ofrecido y el que se recibió; ello, enmarcado en lo previsto por la normativa sobre la materia.
22. En el caso concreto, la Comisión imputó al centro educativo presuntas infracciones al artículo 73° del Código –idoneidad en el servicio–, el cual sí es un tipo infractor, conforme a lo desarrollado previamente. Asimismo, para determinar ello, se debe analizar el cumplimiento de la normativa sectorial, entre otros.
23. Por lo tanto, la imputación de cargos por infracción del artículo 73° del Código fue acorde al Principio de Tipicidad.
24. En lo referido a la falta de motivación de la resolución venida en grado, el artículo 3° del TUO de la LPAG establece los requisitos del acto administrativo, entre los cuales se encuentra la motivación. Dicho requisito señala que el acto administrativo debe contener una fundamentación expresa, a través de una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso analizado, y mediante la exposición de las razones jurídicas pertinentes que justifican el acto adoptado¹¹.

hora de determinar la infracción y la sanción concretas, pero no tanto como para permitirle que “cree” figuras de infracción supliendo las imprecisiones de la norma” (Op. Cit. P. 305).

¹⁰ El criterio expuesto fue aplicado anteriormente por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual en la Resolución 455-2004/TDC-INDECOPI del 10 de septiembre de 2004, cuando se cuestionó que la conducta cometida por el sujeto denunciado –actos de copia no autorizada de bienes protegidos por la legislación de derechos de autor– se encontraba expresamente tipificada en la cláusula general contenida en la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal que literalmente establecía que “es un acto de competencia desleal y, en consecuencia, ilícito y prohibido, toda conducta que resulte contraria a la buena fe comercial, al normal desenvolvimiento de actividades económicas y, en general, a las normas de corrección que deben regir en las actividades económicas”. En este Caso, el Tribunal estableció que “la cláusula general contenida en el artículo 6° de la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal abarca en su definición todas las conductas desleales y constituye la tipificación expresa exigida por el artículo 230.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General”.

¹¹ Tribunal Constitucional ha señalado en el expediente 4228-2005-PHC/TC-HUANUCO, sentencia de 12 de setiembre de 2006, fundamento 1 que, el derecho de la motivación no garantiza una determinada extensión de la justificación de la decisión del juzgador, de manera que su contenido esencial se respeta siempre que exista fundamentación jurídica, congruencia, y se presente, por sí misma, una suficiente justificación de la decisión adoptada aun si dicha fundamentación es breve o concisa.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

25. En el presente caso, la denunciada alegó que la resolución venida en grado carece de motivación sin desarrollar en qué aspectos radicaría la vulneración. Al respecto, se advierte que los hechos que dieron inicio al procedimiento administrativo sancionador son coherentes con los que fueron sancionados en la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR; asimismo, la decisión de la Comisión fue fundamentada en las disposiciones legales, lo que descarta cualquier contradicción o falta de motivación.
26. Siendo ello así, corresponde desestimar el alegato de la denunciada, toda vez que se cumplió con el principio de Tipicidad y la resolución venida en grado fue motivada.

Sobre el deber de información

27. El artículo 1º.1 literal b) del Código¹², señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
28. Asimismo, el artículo 2º.1 del Código¹³ establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2º.2 de la citada norma¹⁴, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y fácilmente accesible al consumidor o usuario, para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.
- Sobre la no entrega información del reglamento interno actualizado, los sistemas de evaluación y control de los estudiantes, el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases y el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso
29. El artículo 14º.1 de Ley de Centros Educativos Privados, modificado por el Decreto de Urgencia N° 002-2020, estipula que los colegios tienen las

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º. - Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2º. - Información relevante.** 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2º. - Información relevante.** (...) 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

siguientes obligaciones respecto a la entrega de información:

“Artículo 14.- Información a entregar respecto del servicio educativo

14.1. La institución educativa privada se encuentra obligada a brindar a los usuarios del servicio educativo, en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito, en un plazo no menor de treinta (30) días calendario antes de iniciarse el proceso de matrícula de cada año lectivo o período promocional, como mínimo, la siguiente información:

- a) El reglamento interno actualizado.*
- b) El monto y oportunidad de pago de la cuota de matrícula. La cuota de matrícula no puede exceder al importe de una pensión mensual.*
- c) El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos. Las pensiones son una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo o período promocional.*
- d) El monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso de devolución de dicha cuota según las disposiciones establecidas por el Ministerio de Educación en el reglamento de la presente Ley.*
- e) La información histórica del monto de las pensiones, la cuota de matrícula y la cuota de ingreso establecidas en los últimos cinco (05) años. En el supuesto que la institución educativa privada cuente con menos de cinco (05) años de funcionamiento, la información histórica corresponde a todos los años que tiene desde que obtuvo la autorización para prestar servicios.*
- f) Si efectúa la retención de certificados de estudios por la falta de pago de pensiones, conforme a lo establecido en el párrafo 16.1 del artículo 16 de la presente Ley.*
- g) Los requisitos, plazos y procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes, así como el número de vacantes disponibles.*
- h) El plan curricular de cada año lectivo o período promocional, detallando su duración, contenido, metodología y sistema pedagógico del referido plan curricular.*
- i) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes.*
- j) El calendario del año lectivo o período promocional y el horario de clases.*
- k) El número máximo de estudiantes por aula.*
- l) Los servicios de apoyo para los estudiantes, de contar con estos.*
- m) Las resoluciones de autorización del Sector Educación que sustenten los servicios educativos que se brindan.*
- n) Los datos de identificación del propietario o promotor y del director o director general de la institución educativa privada, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.*
- o) Cualquier otra información relacionada con los servicios educativos que ofrece la institución educativa privada y que sea de relevancia para los usuarios de tales servicios.” (el subrayado es nuestro)*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

30. En el presente caso, la Comisión halló responsable a la Iglesia, en tanto se demostró que no informó a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre el reglamento interno actualizado; los sistemas de evaluación y control de los estudiantes; el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases; y, el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso de devolución de dicha cuota según las disposiciones establecidas por el MINEDU en el Reglamento de la Ley de Centros Educativos Privados.
31. En su recurso de apelación, la proveedora no brindó argumentos para desestimar dichas conductas infractoras imputadas por la Secretaría Técnica de la Comisión ni adjuntó medio probatorio para demostrar lo contrario, solo sostuvo que los hechos no podían ser sancionados por el Indecopi; no obstante, dicho alegato ya fue desestimado previamente.
- a) Sobre la no entrega información del reglamento interno actualizado
32. Del Informe 020-2021/INS-CPC-INDECOPI-LOR y el Oficio N° 004-2021-IEPSM-BETANIA¹⁵, se aprecia que para el año lectivo 2021, el centro educativo no presentó un nuevo reglamento interno para las clases virtuales. Con posterioridad, el 19 de abril de 2022, la Iglesia indicó que efectivamente disponían de dicho reglamento; empero, debido a la incertidumbre en torno al desarrollo de las clases (modalidad virtual, presencial o semipresencial), no fue posible implementarlo de inmediato. Sin perjuicio de ello, señaló que comunicó esta situación a los padres, sin que se registrara alguna queja por parte de ellos. Finalmente, el 11 de agosto de 2022, la proveedora adjuntó el documento solicitado.
33. Al respecto, la Resolución Viceministerial N° 273-2020-MINEDU señala que el servicio educativo en el año 2021 se brindará de manera flexible de acuerdo con las condiciones vinculadas a la emergencia sanitaria y las características de cada población¹⁶. Por lo que, si bien no era posible determinar la modalidad para dicho año, lo cierto es que, a partir de las pautas brindadas fue posible elaborar un Reglamento Interno considerando las posibles modalidades a desarrollarse en dicho año. Siendo ello así, se verifica que la Iglesia no informó a los padres sobre el Reglamento Interno actualizado del centro educativo en un plazo no menor de treinta (30) días calendario antes de iniciarse el proceso

¹⁵ Ver fojas 3 del expediente.

¹⁶ Mediante la Resolución Viceministerial N° 273-2020-MINEDU, se aprobó el documento normativo "Orientaciones para el desarrollo del Año Escolar 2021 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica", mediante el cual se brindó orientación a los directivos de Instituciones Educativas y aquellos a cargo de los planes educativos de la Educación Básica para el ciclo escolar 2021, con el propósito de fomentar acciones desde la gestión escolar que prevengan la difusión del COVID-19 mientras se lleva a cabo la prestación de servicios educativos. Ver: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1486918/RVM%20N%C2%B0%20273-2020-MINEDU.pdf.pdf?v=1608258830>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

de matrícula de cada año lectivo o período promocional por escrito estipulado en la Ley de Centros Educativos Privados.

b) Sobre la no entrega información sobre los sistemas de evaluación y control de los estudiantes

34. Del Informe 020-2021/INS-CPC-INDECOPI-LOR y el Oficio N° 004-2021-IEPSM-BETANIA¹⁷, el Colegio señaló que esta información era entregada a través del contrato de prestación de servicio que firma el padre o apoderado al momento de la matrícula; no obstante, dicho documento señala que el contenido sobre el control de estudiantes se encuentra desarrollado en el Reglamento Interno de la institución. Como se desarrolló en los párrafos anteriores, dicho reglamento no fue entregado en las condiciones que estipula la Ley de Centros Educativos Privados.

35. Aunado a ello, aun cuando la Iglesia señaló que, sí se informó sobre los sistemas de evaluación y control de los estudiantes de manera verbal a los padres de familia, la Ley de Centros Educativos Privados es clara al señalar que esta información debió haberse trasladado en un plazo no menor de treinta (30) días calendario antes de iniciarse el proceso de matrícula de cada año lectivo o período promocional por escrito estipulado en la. Siendo ello así, se corrobora que la Iglesia no informó sobre los sistemas de evaluación y control de los estudiantes de forma oportuna.

c) Sobre la no entrega información sobre el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases

36. Del Informe 020-2021/INS-CPC-INDECOPI-LOR y el Oficio N° 004-2021-IEPSM-BETANIA¹⁸, la denunciada indicó que esta información fue trasladada a los padres de familia a través del servicio de mensajería *WhatsApp*. Al respecto, de las capturas de pantalla brindadas por la proveedora, se aprecia que estas fueron remitidas en el mes de marzo de 2021. De otro lado, a través del correo del 19 de abril de 2022, la Iglesia señaló que esta información se encontraba en el periódico mural de la Dirección Académica de la institución. Aunado a ello, precisó que la obligación fue respecto a trasladar la información, mas no la acreditación de esta.

37. Sobre ello, de los medios probatorios brindados por la proveedora, no es posible determinar cuándo informó –mediante *WhatsApp*– sobre el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases pese a habersele requerido aclarar ello en dos (2) ocasiones¹⁹. Asimismo, el hecho de colocar

¹⁷ Ver fojas 3 y 4 del expediente.

¹⁸ Ver foja 4 (anverso) del expediente.

¹⁹ Requerimiento realizado a través de las cartas N° 0034-2021/INDECOPI-LOR y N° 0102-2021/INDECOPI-LOR.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

dicha información en el periódico mural de la Dirección Académica no garantiza que todos los padres de familia o apoderados tomaron conocimiento sobre esta información. Por lo tanto, se advierte que la Iglesia no trasladó dicha información a los padres de familia o apoderados según lo estipulado en la Ley de Centros Educativos Privados.

- d) Sobre la no entrega información sobre el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso de devolución de dicha cuota según las disposiciones establecidas por el Minedu en el Reglamento de la Ley de Centros Educativos Privados
38. Del Informe 020-2021/INS-CPC-INDECOPI-LOR y el Oficio N° 004-2021-IEPSM-BETANIA²⁰, se aprecia que la Iglesia emitió un comunicado carente de fecha. En dicho documento, se detallan los requisitos de matrícula, incluyendo el monto de la cuota de inscripción; sin embargo, no se proporcionó información acerca de la fecha o la oportunidad para efectuar el pago de dicha cuota. Adicionalmente, el centro educativo ha consignado en el "*Contrato de prestación de servicios educativos año 2021*" que, el cobro realizado por concepto de cuota de ingreso, la cual, al tratarse de un importe mínimo, no se encontraba sujeta a devolución. Cabe mencionar que la Iglesia señaló que, tanto el monto como la oportunidad para realizar dicho pago son comunicados verbalmente a los padres de familia; empero, no presentó medios probatorios para exonerar su responsabilidad sobre esta conducta.
39. En este punto debe considerarse que, los artículos 16°.6 y 16°.7²¹ establecen el carácter reembolsable de la cuota de ingreso y que, bajo ningún supuesto, la institución puede negarse a devolver la misma.
40. En ese sentido, tal como señaló la Iglesia en sus descargos, la cuota de ingreso pagada por los padres de familia no es reembolsable, lo cual permite inferir que no cuenta con un procedimiento para la devolución de este concepto de pago. Considerando ello, se aprecia que la Iglesia no informó sobre el monto y la oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso de devolución de dicha cuota según las disposiciones establecidas por el Minedu en un plazo no menor de treinta (30) días

²⁰ Ver fojas 4 (anverso) y 5 del expediente.

²¹ **LEY 26549. LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS. Artículo 16°.** - **Exigencias y cobros prohibidos.**
16.6. En caso de traslado de la matrícula o de retiro voluntario del estudiante, la institución educativa privada debe devolver la cuota de ingreso de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante. Salvo que, el usuario del servicio mantuviera deuda pendiente de pago. En dicho caso, la institución educativa privada deduce dicha deuda del monto a devolver por concepto de cuota de ingreso. En todos los casos, la base para el cálculo toma en cuenta el tiempo de permanencia del estudiante en la institución educativa privada, contado desde el ingreso o la primera matrícula del estudiante a la institución educativa privada. El Ministerio de Educación determina la fórmula de cálculo para la devolución de la cuota de ingreso, la cual se especifica en el reglamento de la presente Ley.
16.7. Bajo ningún supuesto la institución educativa privada puede negarse a devolver el concepto cancelado por cuota de ingreso, el cual debe concretarse de acuerdo con lo establecido en el presente artículo. El incumplimiento de esta obligación constituye una infracción pasible de sanción conforme a lo establecido en el reglamento de la presente Ley.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

calendario antes de iniciarse el proceso de matrícula de cada año lectivo o período promocional por escrito estipulado en la Ley de Centros Educativos Privados.

41. Por las consideraciones expuestas, corresponde, en vía de integración, hallar responsable a la Iglesia por infracciones al artículo 2° del Código. Esta decisión se adopta porque, en el año escolar 2021, no informó a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre reglamento interno actualizado, los sistemas de evaluación y control de los estudiantes, el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases, y el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, según los establecido en el artículo 14°.1 de la Ley de Centros Educativos Privados.

Sobre el deber de idoneidad en servicios educativos

42. El artículo 73° del Código²² recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben 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, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.
43. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código²³ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).

²² **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION 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.

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

44. Por su parte, el artículo 104° del Código²⁴ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
45. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor –o a la Autoridad Administrativa, en el caso de procedimientos promovidos por su propia iniciativa– acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
- I) Sobre la falta de una profesional en psicología habilitada
46. El artículo 3° de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas²⁵ –Ley *antibullying*–, establece la necesidad de cada institución educativa de contar con un profesional en psicología encargado de la prevención y el tratamiento de los casos de acoso y violencia escolar entre alumnos.
47. Asimismo, el artículo 6° de la Ley 28369, Ley del Trabajo del Psicólogo, señala que para el ejercicio de la profesión de psicología se deberán cumplir con los siguientes requisitos: título profesional en psicología y estar inscrito y habilitado en el Colegio de Psicólogos.

24

LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

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

25

LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 3°.- Designación de un profesional de Psicología. Declárase de necesidad la designación de, por lo menos, un profesional de Psicología en cada institución educativa, encargado de la prevención y el tratamiento de los casos de acoso y de violencia entre los alumnos. La implementación de esta disposición se realiza en forma progresiva de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, cuyo plazo concluye en diciembre de 2012.

El Ministerio de Educación define las funciones de este profesional, en el marco de la orientación, formación y terapia educacional individual o colectiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

48. En el presente caso, la Comisión halló responsable a la Iglesia por infracción del artículo 73° del Código, al considerar que quedó demostrado que no contaba con un psicólogo titulado, colegiado y habilitado.
49. En su recurso de apelación, la proveedora no brindó argumentos para desestimar dicha conducta infractora ni adjuntó medio probatorio para demostrar lo contrario; solo sostuvo que los hechos corresponden ser sancionados por el sector educación; no obstante, dicho alegato ya fue desestimado.
50. Sobre el particular, obra el Informe 020-2021/INS-CPC-INDECOPI-LOR y el Oficio N° 004-2021-IEPSM-BETANIA²⁶, en la cual, la denunciada señaló que la institución educativa no contaba con un profesional en psicología por no contar con disponibilidad presupuestal, además de señalar que las clases se desarrollaban de manera virtual.
51. Por las razones expuestas, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a la Iglesia, por infracción del artículo 73° del Código. Esta decisión se adopta porque, para el año escolar 2021, no contó con un o una profesional en psicología habilitado.

II) Sobre la falta de entrega del boletín informativo

52. Entre los mecanismos establecidos para cumplir con el objetivo de la Ley *Antibullying*²⁷, se ha establecido que toda institución educativa debe, entre otros, entregar al inicio del año escolar a cada estudiante y padre de familia un boletín informativo que difunda las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, la proscripción de todo tipo de violencia física y psicológica y de toda forma de hostigamiento y de acoso entre alumnos, cometido por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos en la comunidad educativa²⁸.
53. En el presente caso, la Comisión halló responsable a la Iglesia por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que no entregó el boletín informativo

²⁶ Ver foja 5 del expediente.

²⁷ **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 1°.** - Objeto de la Ley. La presente Ley tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas.

²⁸ **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 13°.- Entrega de boletín informativo.** Toda institución educativa debe entregar al inicio del año escolar a cada estudiante y padre de familia un boletín informativo que difunda las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, la proscripción de todo tipo de violencia física y psicológica y de toda forma de hostigamiento y de acoso entre alumnos, cometido por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos en la comunidad educativa.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

sobre normas de convivencia a los padres de familia y alumnos de la institución en el año lectivo 2021.

54. En su recurso de apelación, la Iglesia no presentó alegatos que desestimen la conducta infractora referida a no haber entregado el boletín informativo sobre normas de convivencia a los padres de familia y alumnos de la institución.
55. Sobre este extremo, obra el Informe 020-2021/INS-CPC-INDECOPI-LOR y el Oficio N° 004-2021-IEPSM-BETANIA²⁹, en la cual la denunciada señaló que la institución educativa remitió el boletín informativo mediante *WhatsApp*; sin embargo, no se aprecia la fecha de remisión y, a su vez, se observa que el documento corresponde a las normas de convivencia. De otro lado, afirmó que entregó a los padres de familia el Oficio N° 022-2021-IEPSM-BETANIA, el cual contenía el Plan de Convivencia 2021; no obstante, el centro educativo no presentó medio probatorio destinado a demostrar lo manifestado.
56. En ese sentido, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a la Iglesia, por infracción del artículo 73° del Código. Esta decisión se adopta porque no entregó el boletín informativo sobre normas de convivencia a los padres de familia y alumnos de la institución en el año escolar 2021.

III) Sobre el direccionamiento para la compra de material educativo

57. El artículo 16°.3 de la Ley de los Centros Educativos Privados señala que los centros educativos se encuentran prohibidos, entre otros, de obligar a los padres de familia o apoderados a adquirir materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad³⁰.
58. En el presente caso, la Comisión halló responsable a la Iglesia por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que se direccionó la compra de los textos escolares a un establecimiento determinado en el año lectivo 2021.
59. En su recurso de apelación, la Iglesia no esgrimió argumentos enfocados a desestimar dicha conducta infractora imputadas por la Secretaría Técnica de la Comisión.
60. Al respecto, del Informe 020-2021/INS-CPC-INDECOPI-LOR y el Oficio N° 004-2021-IEPSM-BETANIA³¹, se observa que la proveedora presentó un

²⁹ Ver fojas 5 y 6 del expediente.

³⁰ **LEY 26549. LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS. Artículo 16°. - Exigencias y cobros prohibidos.** 16.3. La institución educativa privada no puede exigir la compra de uniformes, materiales y/o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por parte de ésta.

³¹ Ver foja 6 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

volante en el cual se establecen los puntos de venta de los textos escolares. Al respecto, mediante correo electrónico del 19 de abril, la Iglesia agregó que las editoriales informaron que ellos venderían sus textos escolares mediante sus proveedores directos. Por dicha situación, y ante la demanda de los padres, consideraron conveniente entregar estos volantes con la información. No obstante, la Iglesia no presentó medios probatorios.

61. Además de lo mencionado, debe precisarse que las conductas infractoras a las normas de protección al consumidor se configuraron cuando el centro educativo puso a disposición de los padres de familia el volante de las distribuidoras exclusivas donde pueden adquirir los textos escolares.
62. En efecto, en este punto, la Sala considera importante resaltar que las instituciones educativas tienen una posición de influencia sobre los padres de familia como consumidores, puesto que, en el contexto de la relación de consumo referida al servicio educativo, los padres actúan con el propósito de contribuir a la educación de sus hijos y, por ende, acceden a las indicaciones y solicitudes del proveedor del servicio educativo.
63. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a la Iglesia por infracción del artículo 73° del Código. Esta decisión se adopta porque direccionó la compra de los textos escolares a un establecimiento determinado.

Sobre las medidas correctivas

64. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias³². Así, las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro³³.

³² **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.

³³ **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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado. b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento. c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas. d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia: (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

65. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG³⁴, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
66. En el caso concreto, la Sala declaró fundado el procedimiento administrativo sancionador que halló responsable a la Iglesia por infracciones al artículo 2° del Código. De otro lado, la Comisión no ordenó ninguna medida correctiva por las infracciones al artículo 73° y literal e) del artículo 50° cometidas por la proveedora.
67. En ese sentido, en atención a lo expuesto en los considerandos anteriores, este Colegiado considera pertinente dictar –de oficio– medidas correctivas respecto de las conductas sancionadas. En ese sentido, la Iglesia deberá:
- En lo sucesivo, informar a los padres de familia, antes y durante el proceso de matrícula, sobre reglamento interno actualizado, los sistemas de evaluación y control de los estudiantes, el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases, y el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, según lo establecido en el artículo 14°.1 de la Ley de Centros Educativos Privados.
 - Entregar, al inicio de cada año escolar, el boletín informativo sobre normas de convivencia a los padres de familia y alumnos de la institución.
 - Abstenerse de direccionar la compra de material educativo a través de la entrega de volantes u otros medios.
 - en el plazo de treinta (30) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, contar con un o una profesional en psicología habilitado (a).
 - en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, inaplicar y retirar la cláusula contenida en el documento "*Contrato de prestación de servicios*

máximo de seis (6) meses. (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada. e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado. f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

34

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad. 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

educativos año 2021", ello con la finalidad de cesar la limitación al derecho a efectuar peticiones o reclamaciones de los padres de familia o responsables de los estudiantes.

68. Se ordena a la Iglesia que presente los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenada, ante la Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin (quince -15- días hábiles, contado desde el día de siguiente de notificada la presente resolución); bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código³⁵.

Sobre la graduación de las sanciones

69. 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 resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia –el Decreto Supremo–, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia, 14 de junio de 2021.
- Sobre la no entrega de información del reglamento interno actualizado, los sistemas de evaluación y control de los estudiantes, el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases y el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso
70. Habiéndose determinado la responsabilidad de la Iglesia por no haber informado sobre el reglamento interno actualizado, los sistemas de evaluación y control de los estudiantes, el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases y el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso; corresponde a este Colegiado graduar las multas mediante la aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM, pues la denuncia fue presentada el 21 de agosto de 2021, es decir, luego de la entrada en vigencia de la referida norma.
71. En este punto debe advertirse que las conductas sancionadas están enmarcadas dentro de la infracción al deber de información estipulado en los

³⁵

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos. Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código. Dado que el cálculo de la sanción es exactamente el mismo en todas las infracciones, se hará un único cálculo. Este es representativo del cálculo de la sanción que corresponde a cada una de las infracciones. Esto no significa que se esté imponiendo una única sanción por todas las infracciones.

72. A efectos de determinar la sanción aplicable, esta Sala desarrollará el análisis que corresponde siguiendo para ello los parámetros establecidos en el Decreto Supremo:

Etapa I: Multa base (m):

- i) 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: **$(m) = (k) * (D)$** ;
- ii) para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se verifica que la infracción denunciada se encontraba vinculada a **“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.”**; en tal sentido, su nivel de afectación fue *“bajo”*, conforme a lo establecido en el Cuadro 16 del referido Decreto Supremo;
- iii) con respecto al tamaño de la proveedora, en aplicación de los Principios de Legalidad y Uniformidad³⁶, se logra apreciar que la Iglesia, para el periodo anual de 2021 -año de la ocurrencia de las conductas infractoras³⁷-, tuvo la condición de **microempresa**;
- iv) en concordancia con el nivel de afectación de la infracción, en términos de UIT, corresponde considerar como valor de (k) el monto de 2,01 UIT, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo;
- v) en lo referido el factor de duración (D), se determina que la infracción es de naturaleza instantánea, en tanto, la misma se habría concretado en un momento determinado, por lo que, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo corresponde asignarle un valor de 1,0;
- vi) por consiguiente, la multa base (m) se concluye en 2,01 UIT, resultado de multiplicar 2,01 UIT (k) por 1,0 (D).

³⁶

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

(...)

1.14. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidas en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

³⁷

Fuente: Patrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de la Superintendencia de Administración Tributaria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

Etapa II: multa preliminar (M):

- vii) valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: **(M) = (m) * (F)**;
- viii) no obstante, en el presente caso no se evidencia la configuración de ningún factor agravante o atenuante, lo que implicó que dicho factor sea igual a la unidad (F=1 o 100%);
- ix) por consiguiente, corresponde imponer a la Iglesia una multa preliminar (M) de 2,01 UIT, resultado de multiplicar 2,01 (m) por 1 (F);

Etapa III: multa final (M*):

- x) en este último paso se debe analizar si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio; en ese sentido, considerando que la infracción objeto de acreditación por parte de esta instancia tiene la calidad de baja³⁸, se establece que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) fue de 2,01 UIT.
73. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Iglesia con cuatro (4) multas de 2,01 por cada una de las infracciones del artículo 2° del Código halladas en esta instancia.
74. No obstante, el artículo 110° del Código³⁹ establece que, en el caso de microempresas, la sanción no puede exceder el diez por ciento (10%) de las

38

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas. El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

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

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

39

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.

(...)

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores.

(...)

M-SPC-13/1B

22/28



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

ganancias o ingresos brutos obtenidos por el infractor en todas sus actividades económicas durante el año previo a la emisión de resolución de primera instancia, siempre y cuando se haya demostrado estos ingresos, no haya reincidencia y el asunto no esté relacionado con la seguridad o bienestar de los consumidores.

75. Al respecto, la sanción a imponer por la Sala respecto a las conductas sancionadas por el artículo 2° del Código son ascendentes a un total de 8,04 UIT, lo cual supera el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos netos de la Iglesia. En consecuencia, corresponde recalcular el monto de la multa total a imponer en virtud de los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad establecidos en el TUO de la LPAG.
76. Para estos efectos, debe considerarse que el 10% del monto de ingresos netos de la proveedora en el año 2021 es ████████, lo cual equivale a 5,04 UIT. Siendo ello así, corresponde sancionar a la Iglesia con cuatro (4) multas de 0,63 UIT por cada infracción al deber de información.
- Sobre la falta de una profesional en psicología habilitada, entrega del boletín informativo, el direccionamiento para la compra de material educativo y la inclusión de una cláusula abusiva en el "Contrato de prestación de servicios educativos año 2021"
77. En el presente caso, la Comisión calculó que las sanciones a imponer a la Iglesia deberían ser ascendentes a un total 15,47 UIT, según el siguiente detalle:
- Cuatro (4) multas de 2,01 UIT: por cada infracción referida a no haber informado a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre lo siguiente: a) el reglamento interno actualizado; b) los sistemas de evaluación y control de los estudiantes; c) el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases; d) el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso de devolución de dicha cuota
 - 2,01 UIT: por la infracción referida a no haber contado con un psicólogo titulado, colegiado y habilitado.
 - 2,01 UIT: por la infracción referida a no haber entregado el boletín informativo antes del inicio de las clases escolares 2021.
 - 2,01 UIT: por la infracción referida a haber direccionado la compra de textos escolares para el año escolar 2021.
 - 1,04 UIT: por la infracción referida a la inclusión de una cláusula que restringía a los padres de familia, tutor legal o apoderado el derecho de reclamación de los consumidores
78. Sin embargo, considerando que era una microempresa y el límite legal señalado en el artículo 110° del Código, lo sancionó con una multa total de 5,04 UIT disgregada en 0,63 UIT por cada infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

79. Respecto al cuestionamiento sobre la falta de consideración de la atenuante en lo referido a la conducta sancionada por inclusión de una cláusula abusiva de ineficacia absoluta en el "Contrato de prestación de servicios educativos año 2021", se advierte que la Comisión sí consideró este conforme lo estipulado en el artículo 257°, numeral 2, inciso a) del TUO de la LPAG⁴⁰, según se aprecia en el considerando 127 de la alzada. Si bien la multa de 0,63 UIT es idéntica para todas las conductas sancionadas, es importante tener en cuenta que el monto original fue mayor (1,04 UIT) y, tras un recálculo basado en la condición de microempresa de la entidad, se redujo hasta 0,63 UIT.
80. De otro lado, considerando que, en su recurso de apelación, la denunciada no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la sanción por estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del TUO de la LPAG⁴¹, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
81. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205°⁴² del TUO de la LPAG se requiere a la Iglesia el cumplimiento espontáneo de pago de las multas confirmadas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

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

⁴⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones.**

(...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

(...)

⁴¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2

Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

⁴² **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

82. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi –RIS– por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución⁴³.
83. Por un lado, esta Sala halló responsable a la Iglesia por infracciones del artículo 2° del Código. Siendo ello así, corresponde ordenar la inscripción de la denunciada en el RIS, por las conductas infractoras sancionadas por el artículo 2° del Código.
84. De otro lado, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del TEO de la LPAG⁴⁴, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre en los extremos que ordenó la inscripción el RIS por las infracciones del 73° del Código. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que dispuso la inscripción el RIS por las infracciones del 73° del Código.

Sobre la remisión de copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local

85. Finalmente, esta Sala considera que debe ordenarse a la Secretaría Técnica de la Comisión que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente, para que, de considerarlo pertinente, actúen de acuerdo con el ámbito de su competencia.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR, en los extremos que se pronunció sobre las conducta consistentes en que la Iglesia Evangélica Bautista Betania no informó a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula 2021 sobre el reglamento interno actualizado, los sistemas de evaluación y control de los estudiantes, el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases; y, el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso como presuntas infracciones del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando esta, en realidad, eran unas

⁴³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

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

⁴⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo. (...) 6.2**

Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

presuntas infracciones del artículo 2° de dicho cuerpo normativo. En consecuencia, se dejan sin efecto las sanciones impuestas, referidas a estos extremos.

En vía de integración, hallar responsable a la Iglesia Evangélica Bautista Betania por las infracciones del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor precitadas.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR, en el extremo que halló responsable a la Iglesia Evangélica Bautista Betania por infracciones del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta decisión se adopta por lo siguiente:

- a) No contar con un o una profesional en psicología habilitado.
- b) Direccionar la compra de los textos escolares a un establecimiento determinado.
- c) No entregar el boletín informativo.
- d) Consignar una cláusula abusiva de ineficacia absoluta en el documento denominado "*Contrato de prestación de servicios educativos año 2021*".

TERCERO: Confirmar la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR, en el extremo, que halló responsable a la Iglesia Evangélica Bautista Betania por infracción del literal e) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta decisión se adopta porque consignó una cláusula abusiva de ineficacia absoluta en el documento denominado "*Contrato de prestación de servicios educativos año 2021*", la cual restringía el derecho a efectuar peticiones o reclamaciones.

CUARTO: Ordenar, en calidad de medida correctivas de oficio, que la Iglesia Evangélica Bautista Betania cumpla con lo siguiente:

- i) En lo sucesivo, informar a los padres de familia, antes y durante el proceso de matrícula, sobre reglamento interno actualizado, los sistemas de evaluación y control de los estudiantes, el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases, y el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, según los establecido en el artículo 14°.1 de la Ley de Centros Educativos Privados.
- ii) Entregar, al inicio de cada año escolar, el boletín informativo sobre normas de convivencia a los padres de familia y alumnos de la institución.
- iii) Abstenerse de direccionar la compra de material educativo a través de la entrega de volantes u otros medios.
- iv) En el plazo de treinta (30) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, contar con un o una profesional en psicología habilitado (a).
- v) En el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, inaplicar y retirar la cláusula contenida en el documento "*Contrato de prestación de servicios educativos año 2021*", ello con



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

la finalidad de cesar la limitación al derecho a efectuar peticiones o reclamaciones de los padres de familia o responsables de los estudiantes.

Ordenar a la Iglesia Evangélica Bautista Betania que presente los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Loreto, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin (quince -15- días hábiles, contado desde el día de siguiente de notificada la presente resolución); bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Sancionar a la Iglesia Evangélica Bautista Betania con las siguientes multas:

- 0,63 UIT: por no haber informado sobre reglamento interno actualizado a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula.
- 0,63 UIT: por no haber informado sobre los sistemas de evaluación y control de los estudiantes a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula.
- 0,63 UIT: por no haber informado sobre el calendario del año lectivo o período promocional y horario de clases a los padres de familia antes y durante el proceso de matrícula.
- 0,63 UIT: por no haber informado sobre el monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, según lo establecido en el artículo 14°.1 de la Ley de Centros Educativos Privados.

SEXTO: Confirmar la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR, en el extremo que impuso a la Iglesia Evangélica Bautista Betania las siguientes sanciones:

- 0,63 UIT: por no contar con un o una profesional en psicología habilitada.
- 0,63 UIT: por no haber entregado el boletín informativo.
- 0,63 UIT: por haber direccionado la compra de material educativo.
- 0,63 UIT: por haber incluido de una cláusula abusiva en el "*Contrato de prestación de servicios educativos año 2021*".

SÉTIMO: Se requiere a la Iglesia Evangélica Bautista Betania el cumplimiento espontáneo de las multas confirmadas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2022/CPC-INDECOPI-LOR-SIA

OCTAVO: Ordenar la inscripción de la Iglesia Evangélica Bautista Betania en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las conductas infractoras sancionadas por el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: Confirmar la Resolución 223-2022/CPC-INDECOPI-LOR, en el extremo que dispuso la inscripción de la Iglesia Evangélica Bautista Betania por las conductas infractoras del 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Loreto que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente