



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 79-2019/ILN-CPC-SIA



RESOLUCIÓN FINAL 596-2020/ILN-CPC

AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE (COMISIÓN)
ADMINISTRADA : ESTHER ROQUE BENITES¹ (SEÑORA ROQUE)
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

SUMILLA: *En el procedimiento administrativo sancionador seguido contra la señora Roque, por infracciones al Código, la Comisión ha resuelto:*

- (i) *Sancionar a la señora Roque por infracción al artículo 73 del Código, al haberse verificado que, durante el año escolar 2018, requirió a los padres de familia, del nivel inicial, primaria y secundaria, la presentación de materiales ajenos al servicio educativo, específicamente, papel higiénico, mota, paños amarillos y papel higiénico jumbo.*
- (ii) *Sancionar a la señora Roque por infracción al artículo 73 del Código, por cuanto se verificó que para el año escolar 2018 direccionó la compra de útiles escolares a determinadas marcas, específicamente, "UHU", "AVAL", "APU" y "POETT".*
- (iii) *Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la señora Roque por presunta infracción al artículo 73 del Código, toda vez que, ha quedado acreditado que no requirió la totalidad de los útiles escolares al inicio del año escolar 2018.*

SANCIONES:

Sanción	Hecho infractor
1 UIT	Por requerir materiales ajenos al servicio al servicio educativo.
0.5 UIT	Por direccionar la compra de útiles escolares a determinadas marcas.

Los Olivos, 25 de noviembre de 2020

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de sus acciones de supervisión y fiscalización, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (Secretaría Técnica), delegó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (GSF) la labor de supervisar a diversos colegios de los distritos de su competencia, con la finalidad de verificar si las condiciones del servicio educativo se encontraban de acuerdo con lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).

¹ Con RUC 10088272621 y domicilio fiscal ubicado en Calle 7 Mz. C1 Lot. 17-18 Urb. El Álamo, Comas.

2. En mérito a dicho encargo, la GSF inició acciones de supervisión contra la señora Roque promotora de la «I.E. María Goretti», las cuales fueron tramitadas bajo el Expediente 685-2018/GSF y puestas de conocimiento de la Secretaría Técnica mediante Informe 1743-2018/GSF de fecha 21 de diciembre de 2018 e Informe 268-2019/ILN-GSF del 14 de noviembre de 2019.
3. Por Resolución 886-2019/ILN-CPC del 15 de noviembre de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (Comisión) resolvió iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra la señora Roque, en los siguientes términos:

«(...)

PRIMERO: iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra la señora ESTHER ROQUE BENITES, promotora de la I.E. MARÍA GORETTI por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, con respecto a los siguientes hechos:

- (i) ESTHER ROQUE BENITES, promotora de la I.E. MARÍA GORETTI, -durante el año escolar 2018- habría realizado el requerimiento de elementos y/o complementos que no guardarían relación con el servicio prestado, lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
- (ii) ESTHER ROQUE BENITES, promotora de la I.E. MARÍA GORETTI, -durante la campaña escolar 2018- habría realizado el direccionamiento de los útiles escolares hacia marcas determinadas, lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
- (iii) ESTHER ROQUE BENITES, promotora de la I.E. MARÍA GORETTI, -durante el año escolar 2018- , habría requerido la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar 2018, lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.» (sic)

(Énfasis y subrayado añadido)

I.1. Descargos presentados por la señora Roque

4. Mediante escrito del 26 de octubre de 2019, la señora Roque presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) Su representada no requiere materiales ajenos al servicio educativo y no realiza el direccionamiento a determinadas marcas en la compra de útiles escolares.
 - (ii) Brinda facilidades para que cada padre de familia «pueda con creatividad» sustituir los útiles escolares solicitados.
 - (iii) Es “flexible” en la fecha de entrega de los materiales solicitados en las listas escolares ya que pueden presentarlos durante todo el año o de ser el caso, ser exonerados en virtud a las condiciones económicas de cada padre de familia.



I.2. Sobre el plazo de caducidad

- Como consecuencia de las disposiciones emitidas en el marco de la emergencia sanitaria nacional por el COVID-19, mediante Resolución 382-2020/ILN-CPC del 31 de agosto de 2020, la Comisión prorrogó por tres (3) meses adicionales, contados a partir del término del plazo inicial, el plazo para resolver el procedimiento a efectos de garantizar el debido procedimiento.

I.3. Informe final de instrucción

- Por Resolución 2 del 3 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de a la señora Esther Roque Benites, el Informe final de instrucción 082-2020/ILN-CPC del 2 de noviembre de 2020 y le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de observaciones; sin embargo, pese a encontrarse válidamente notificada, a la fecha no ha presentado observaciones al referido informe.

II. ANÁLISIS DEL CASO

II.1. Marco legal

Deber de idoneidad en servicios educativos

- El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe²
- Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición³.

² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



9. Por su parte, el artículo 73 del Código⁴ establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

Sobre el requerimiento de materiales ajenos al servicio educativo

10. El artículo 32 del Reglamento de la Ley 28044, Ley General de Educación, aprobado por Decreto Supremo 011-2012-ED (el Reglamento), señala que los materiales educativos son recursos que deben ser pertinentes a los procesos pedagógicos, sobre la base de las intenciones del diseño curricular y la realidad afectiva, cognitiva, sociocultural y lingüística, de acuerdo con las características específicas de los estudiantes, y acordes con el Proyecto Educativo Institucional⁵. De ese modo, el mencionado artículo se configura como una garantía legal del servicio educativo, no pudiendo los padres de familia ser obligados a entregar materiales educativos que no cumplan con la finalidad antes mencionada.
11. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala)⁶, ha señalado en reiterados pronunciamientos que se considera un útil escolar que corresponde al servicio educativo aquel que tiene como finalidad contribuir con el desarrollo pedagógico de los estudiantes durante las actividades escolares realizadas por las instituciones educativas. Dichos recursos deben ser pertinentes a los procesos pedagógicos, sobre la base de las intenciones del diseño curricular y la realidad afectiva, cognitiva, socio cultural y lingüística; de acuerdo con las características específicas de los estudiantes con discapacidad, talento y superdotación, y acorde al proyecto institucional⁷.

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

Artículo 73. - Idoneidad en productos y servicios educativos. -

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

⁵ **REGLAMENTO DE LA LEY 28044 LEY GENERAL DE EDUCACIÓN, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 011-2012-ED.**

Artículo 32.- Materiales y recursos educativos

Los equipos, materiales y espacios educativos son recursos de diversa naturaleza que se utilizan en los procesos pedagógicos con el fin de que los estudiantes desarrollen de manera autónoma, reflexiva e interactiva sus aprendizajes. Dichos recursos deben ser pertinentes a los procesos pedagógicos, sobre la base de las intenciones del diseño curricular y la realidad afectiva, cognitiva, sociocultural y lingüística; de acuerdo con las características específicas de los estudiantes con discapacidad, talento y superdotación, y acorde con el Proyecto Educativo Institucional. Los materiales incluyen los recursos digitales como libros electrónicos, aplicaciones multimedia, entre otros.

⁶ Ver Resolución 1798-2019/SPC-INDECOPI del 2 de julio de 2019.

⁷ **REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE EDUCACIÓN APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2012- ED.-**

Artículo 32.- Materiales y recursos educativos

Los equipos, materiales y espacios educativos son recursos de diversa naturaleza que se utilizan en los procesos pedagógicos con el fin de que los estudiantes desarrollen de manera autónoma, reflexiva e interactiva sus aprendizajes. Dichos recursos deben ser pertinentes a los procesos pedagógicos, sobre la base de las intenciones del diseño curricular y la realidad afectiva, cognitiva, sociocultural y lingüística; de acuerdo con las características.

12. Es importante indicar que, el costo de los productos que no forman parte del propio servicio brindado por la institución deberá encontrarse contemplado dentro de los requerimientos de pago efectuados por las instituciones educativas a los padres de familia, debiéndose entender tales costos como aquellos que se encuentran debidamente autorizados por la autoridad administrativa del sector.

II.2. Caso Concreto

Sobre el requerimiento de materiales que no corresponden al servicio educativo

13. Por Resolución 886-2019/ILN-CPC se imputó a la señora Roque que, en el año escolar 2018, habría requerido a los padres de familia de los alumnos del nivel de inicial, primaria y secundaria la adquisición de diversos materiales (detallados en el Cuadro 1) que no guardarían vinculación con el servicio prestado lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.

Cuadro 1

NIVEL EDUCATIVO		MATERIALES QUE NO CORRESPONDERÍAN AL SERVICIO EDUCATIVO
INICIAL	3 y 5 años	<ul style="list-style-type: none">• 2 ROLLOS DE PAPEL HIGIÉNICO• 2 ROLLOS DE PAPEL TOALLA• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO JUMBO• 2 PAÑOS AMARILLOS
	4 años	<ul style="list-style-type: none">• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO• 2 ROLLOS DE PAPEL HIGIÉNICO JUMBO• 3 PAÑOS AMARILLOS
PRIMARIA	1ro, 2do, 3ro, 4to, 5to y 6to	<ul style="list-style-type: none">• 2 ROLLOS DE PAPEL HIGIÉNICO• 1 ROLLO DE PAPEL TOALLA• 3 PAÑOS AMARILLOS• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO JUMBO (solo 2do)• 1 MOTA PARA PIZARRA ACRÍLICA (solo 2do, 4to y 6to)
SECUNDARIA	1ero, 2do, 3ro, 4to y 5to	<ul style="list-style-type: none">• 1 JABÓN ANTIBACTERIAL• 1 MOTA• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO JUMBO PARA DISPENSADOR• 1 ROLLO DE PAPEL TOALLA• 2 PAÑOS AMARILLOS• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO

14. Al respecto, obra en el expediente catorce (14) listas de útiles proporcionadas por la señora Roque⁸ las cuales fueron entregadas a los padres de familia al inicio del año escolar 2018. En los referidos documentos se aprecia que el administrado requirió como útiles escolares los materiales detallados en el cuadro 1 en los grados educativos indicados de los niveles de inicial, primaria y secundaria.

⁸ Obrante a fojas 11 a 14 y 27 a 40 del expediente. Cabe precisar que corresponde a una lista por grado (los 3 grados de inicial, 1er a 6to grado de primaria y 1ero a 5to de secundaria)



15. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (la Sala)⁹ ha precisado que resulta razonable que las instituciones educativas puedan requerir a los alumnos útiles de aseo personal, en atención a que la finalidad de esto es mantener la higiene y el cuidado personal de los alumnos, siempre que estos materiales sean utilizados por ellos mismos. A modo de ejemplo, la Sala consideró como elementos de aseo personal jabones (líquido o en barra), toalla, rollos de papel toalla, pasta dental, cepillo de dientes, paños húmedos para aseo personal, pañuelos de papel para aseo personal, peine, perfumes, entre otros.
16. Asimismo, la Sala ha señalado que, al momento de evaluar si los materiales corresponden al servicio educativo, no se considerará la cantidad requerida, en tanto este criterio puede implicar una alta subjetividad del evaluador, salvo en los casos en los que se evidencia una manifiesta desproporcionalidad con la finalidad del producto, el cual debe servir para el aseo personal de los alumnos.
17. En el caso bajo análisis, con relación al jabón líquido y papel toalla, tales elementos pueden considerarse propios del aseo personal de los alumnos, por lo que resulta razonable que las instituciones educativas puedan requerirlos a los padres de familia.
18. Sin embargo, respecto a los paños amarillos y mota, estos elementos deben ser implementados por el establecimiento educativo como parte del servicio brindado y no trasladar su costo a los padres de familia. Asimismo, respecto del papel higiénico, este producto no puede ser asemejado a un útil de aseo personal exigible a los padres de familia. Ello, en tanto, de acuerdo con su naturaleza, estos deben formar parte esencial de los implementos básicos que el centro educativo particular ponga a disposición del alumnado durante la oportunidad en que presta su servicio¹⁰.
19. Adicionalmente, cabe mencionar, que la administrada no ha demostrado de qué forma los materiales mencionados en el párrafo anterior estarían relacionados al servicio educativo, lo cual demuestra una afectación a las expectativas colectivas de contar con un servicio educativo idóneo.
20. Bajo tales consideraciones se ha verificado la falta de idoneidad en la prestación del servicio educativo por parte de la señora Roque y, en tanto, no ha demostrado alguna causa que la exima de responsabilidad, se ha configurado una infracción al artículo 73 del Código.
21. Por consiguiente, queda acreditado que la señora Roque solicitó dentro de su lista de útiles escolares, materiales ajenos al servicio educativo (rollos de papel higiénico, papel higiénico jumbo, paños amarillos y mota), tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 2

⁹ Ver Resolución 1985-2019/SPC-INDECOPI de fecha 22 de julio de 2019.

¹⁰ Ibidem.

NIVEL EDUCATIVO		MATERIALES QUE NO CORRESPONDEN AL SERVICIO EDUCATIVO
INICIAL	3 y 5 años	<ul style="list-style-type: none">• 2 ROLLOS DE PAPEL HIGIÉNICO• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO JUMBO• 2 PAÑOS AMARILLOS
	4 años	<ul style="list-style-type: none">• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO• 2 ROLLOS DE PAPEL HIGIÉNICO JUMBO• 3 PAÑOS AMARILLOS
PRIMARIA	1ro, 2do, 3ro, 4to, 5to y 6to	<ul style="list-style-type: none">• 2 ROLLOS DE PAPEL HIGIÉNICO• 3 PAÑOS AMARILLOS• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO JUMBO (solo 2do)• 1 MOTA PARA PIZARRA ACRÍLICA (solo 2do, 4to y 6to)
SECUNDARIA	1ero, 2do, 3ro, 4to y 5to	<ul style="list-style-type: none">• 1 MOTA• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO JUMBO PARA DISPENSADOR• 2 PAÑOS AMARILLOS• 1 ROLLO DE PAPEL HIGIÉNICO

22. En consecuencia, corresponde sancionar a la señora Roque, por infracción al artículo 73 del Código, al haberse verificado que, durante el año escolar 2018, requirió a los padres de familia, del nivel inicial, primaria y secundaria, la presentación de materiales ajenos al servicio educativo, específicamente, rollos de papel higiénico, papel higiénico jumbo, paños amarillos y mota; lo cual constituye una vulneración a las expectativas del servicio.

Sobre el direccionamiento de la marca en útiles escolares

23. El artículo 16 de la Ley 26549¹¹ establece que, los usuarios, no podrán ser obligados a adquirir útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos
24. Por Resolución 886-2019/ILN-CPC se imputó a la señora Roque que, durante la campaña escolar 2018 habría realizado el direccionamiento en la compra de útiles escolares de determinadas marcas, lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
25. En su defensa, la señora Roque señaló que no realiza el direccionamiento en la compra de útiles escolares y que brinda facilidades para que cada padre de familia «pueda con creatividad» sustituir los útiles escolares solicitados.

¹¹ LEY 27665, LEY DE PROTECCIÓN A LA ECONOMÍA FAMILIAR
Artículo 16.-

(...)

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

No podrán ser obligados, tampoco, a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

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

26. Sobre el particular, obran en el expediente, las listas de útiles escolares correspondientes a los niveles educativos de inicial, primaria y secundaria, en las cuales se ha verificado el requerimiento de marcas específicas como “UHU”, “AVAL”, “APU” y “POETT”, conforme se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro 3

NIVEL EDUCATIVO		DIRECCIONAMIENTO
INICIAL	3 y 5 años	<ul style="list-style-type: none">• 1 ESTUCHE DE UHU ESCARCHADO• 1 JABONES LÍQUIDO AVAL• 1 POET GRANDE
	4 años	<ul style="list-style-type: none">• 2 JABONES LÍQUIDO AVAL• 1 POET GRANDE
PRIMARIA	1ro, 2do, 3ro, 4to, 5to y 6to	<ul style="list-style-type: none">• 2 POMITOS DE PINTURA APU (DIFERENTES COLORES)• 1 JABÓN LÍQUIDO AVAL• 1 POET GRANDE• 1 UHU GRANDE (solo 3ro, 4to y 6to)•
SECUNDARIA	1ero, 2do, 3ro, 4to y 5to	<ul style="list-style-type: none">• JABÓN LÍQUIDO AVAL

27. Al respecto, considerando que ha quedado acreditado que la señora Roque requirió a los padres de familia la compra de útiles escolares de determinadas marcas (“UHU”, “AVAL”, “APU” y “POETT”), se verifica la responsabilidad de la administrada en el direccionamiento de los materiales educativos.
28. En atención a ello, corresponde sancionar a la señora Roque, por infracción al artículo 73 del Código, toda vez que durante la campaña escolar 2018 realizó el direccionamiento de los útiles escolares hacia marcas determinadas, específicamente a las marcas “UHU”, “AVAL”, “APU” y “POETT”, lo cual constituye una vulneración a las expectativas del servicio.

Sobre el requerimiento de materiales al inicio del año escolar

29. El artículo 16 de la Ley 26549¹² establece que, los centros educativos no podrán obligar a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por dicha

¹² LEY 27665, LEY DE PROTECCIÓN A LA ECONOMÍA FAMILIAR adicionalmente al cobro por conceptos de matrícula y pensión de enseñanza,

Artículo 16.-

(...)

No podrán ser obligados, tampoco, a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

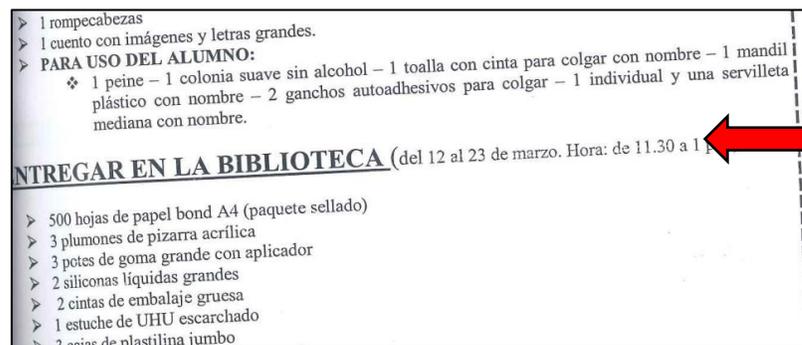
(...)

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

institución.

30. Por Resolución 884-2019/ILN-CPC se imputó a la señora Roque que, en el año escolar 2018, habría requerido la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar 2018, lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
31. En su defensa, la señora Roque señaló que es “flexible” en la entrega de materiales solicitados en las listas escolares ya que pueden presentarlos durante todo el año o de ser el caso, ser exonerados en virtud a las condiciones económicas de cada padre de familia.
32. Sobre el particular, obran en el expediente, las listas de útiles escolares del año 2018, en las cuales se consignó que los materiales denominados “Para entregar en la biblioteca” debían ser entregados por orden de lista la primera semana de marzo, tal como se aprecia en la Imagen 1.

Imagen 1



33. Del medio probatorio antes citado, se verifica que la señora Roque requirió al inicio del periodo lectivo a los padres de familia parte de la lista escolar mas no la totalidad ya que respecto a los materiales que corresponden al denominado “Para uso del alumno” no se establece una fecha determinada de entrega.
34. En tal virtud, considerando que la señora Roque no obligó a los padres de familia a entregar al inicio del año escolar la totalidad de los útiles escolares, se verifica que la administrada se encuentra exenta de responsabilidad sobre este extremo.
35. En atención a ello, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la señora Roque por presunta infracción al artículo 73 del Código, toda vez que, ha quedado acreditado que no requirió la totalidad de los útiles escolares al inicio del año escolar 2018.

II.3. Graduación de la sanción

36. Habiéndose verificado la comisión de una infracción administrativa por parte de la señora Roque, a los artículos 73 del Código, corresponde exponer a la Comisión la sanción aplicable.

37. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y el TUO de la LPAG, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad¹³, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable a la administrada que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
38. Por otro lado, de acuerdo con los artículos 110 y 112 del Código, al momento de aplicar y graduar la sanción, este órgano resolutorio podrá atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y otros criterios que considere adecuado adoptar, asimismo establece los criterios para determinar las atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso¹⁴.

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁴ **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 de que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

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

(Artículo modificado por el [Artículo 1 del Decreto Legislativo 1308](#))

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas



39. La utilización de estos criterios sirve como parámetro de juicio para dotar de un mayor nivel de objetividad a la determinación de la gravedad de la infracción y la posterior imposición de una sanción, en garantía de los derechos del infractor. No obstante, no debe perderse de vista que la función sancionadora de la autoridad administrativa no puede alejarse del todo de su inevitable contenido y naturaleza discrecional, de acuerdo con la sana crítica y criterio del juzgador en cada caso en concreto¹⁵.
40. En este caso, corresponde que la Comisión tome en cuenta los siguientes criterios:

Sobre el requerimiento de materiales que no corresponde al servicio

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

(Artículo modificado por el [Artículo 1 del Decreto Legislativo 1308](#))

¹⁵

Sobre la discrecionalidad de la función sancionadora de la Administración, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente: *"En efecto, es en el seno de la actuación de la Administración donde el principio de proporcionalidad cobra especial relevancia, debido a los márgenes de discreción con que inevitablemente actúa la Administración para atender las demandas de una sociedad en constante cambio, pero también, debido a la presencia de cláusulas generales e indeterminadas como el interés general o el bien común, que deben ser compatibilizados con otras cláusulas o principios igualmente abiertos a la interpretación, como son los derechos fundamentales o la propia dignidad de las personas (...)"*. Al respecto vid., Sentencia del Tribunal Constitucional del 11 de octubre de 2004, recaída en el Expediente 2192- 2004-AA /TC.

- (i) **Beneficio ilícito esperado:** Representado por el ahorro de costos no invertidos por la parte denunciada en adquirir materiales para implementarlos en su establecimiento educativo que, en el presente caso, corresponden a los productos papel higiénico, mota, paños amarillos y papel higiénico jumbo.
- (ii) **Probabilidad de detección:** La conducta infractora verificada tiene una posibilidad de detección baja, ya que solo pudo ser detectada mediante la realización de acciones de supervisión en las que se pudo recabar los medios probatorios que acrediten la responsabilidad de los administrados.

41. Por consiguiente, en atención a los criterios desarrollados, a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde sancionar a la señora Roque, con una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT), al haberse acreditado que requirió materiales ajenos al servicio educativo en la lista de útiles escolares.

Sobre el direccionamiento para la compra de útiles escolares

- (i) **Naturaleza del perjuicio:** La conducta infractora causó una afectación a los padres de familia, quienes se vieron impedidos de contar con una pluralidad de oferta en el mercado para la compra de útiles escolares.
- (ii) **Probabilidad de detección:** La conducta infractora verificada tiene una posibilidad de detección baja, ya que solo pudo ser detectada mediante la realización de acciones de supervisión en las que se pudo recabar los medios probatorios que acrediten la responsabilidad de la señora Roque.

42. Por consiguiente, en atención a los criterios desarrollados, a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, esta Secretaría Técnica estima que corresponde sancionar a la señora Roque, con una multa de una (1) UIT.

II.5 Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

43. Conforme lo establecido en el artículo 119¹⁶ del Código, corresponde la inscripción de la infracción y sanción impuesta a la señora Roque en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

III. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Sancionar a la señora Esther Roque Benites, responsable de la I.E. María Goretti, con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 73 del Código

¹⁶

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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NOROCCIDENTAL



EXPEDIENTE 79-2019/ILN-CPC-SIA

de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que, durante el año escolar 2018, requirió a los padres de familia, del nivel inicial, primaria y secundaria, la presentación de materiales ajenos al servicio educativo, específicamente, papel higiénico, mota, paños amarillos y papel higiénico jumbo.

SEGUNDO: Sancionar a la señora Esther Roque Benites, responsable de la I.E. María Goretti, con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto se verificó que para el año escolar 2018 direccionó la compra de útiles escolares a determinadas marcas proveedoras específicamente a las marcas "UHU", "AVAL", "APU" y "POETT", lo cual constituye una vulneración a las expectativas del servicio.

TERCERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la señora Esther Roque Benites responsable de la I.E. María Goretti, por presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que quedó acreditado que no requirió la totalidad de los útiles escolares al inicio del año escolar 2018.

CUARTO: Disponer la inscripción a la señora Esther Roque Benites, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida.

QUINTO: Requerir a la señora Esther Roque Benites el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Subgerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley, una vez que el presente acto administrativo quede firme.

SEXTO: Informar a la señora Esther Roque Benites, que la multa impuesta¹⁷ será rebajada en 25% si la administrada consiente la resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁸.

SÉTIMO: Informar a la señora Esther Roque Benites, 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 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁹.

¹⁷ Utilizando el Código CUM que figura en la respectiva cédula de notificación podrá realizar el pago de su multa en:

- Cajas del Indecopi ubicadas en Calle De La Prosa 104, San Borja.
- Cuentas INDECOPI-MULTAS en el Banco de Crédito del Perú.
- Vía Internet por www.viabcp.com

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

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

¹⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. (...). La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NOROCCIDENTAL



EXPEDIENTE 79-2019/ILN-CPC-SIA

Cabe señalar, que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de 15 días hábiles²⁰, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida²¹.

Con la intervención de los señores comisionados: Ernesto Alonso Calderón Burneo, Roger Arturo Merino Acuña y Jean Paul Borit Salinas.

ERNESTO ALONSO CALDERON BURNEO
Presidente

en el Diario Oficial El Peruano).

²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 218. Recursos administrativos
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, (...).

²¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 222.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.