



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
- SEDE LIMA NORTE

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

DENUNCIADO : CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR ISAAC
NEWTON E.I.R.L.

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS
EDUCATIVOS
CLÁUSULA ABUSIVA

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA.

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 0659-2021/ILN-CPC en los extremos que halló responsable al Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L. por infracciones del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedaron acreditadas las siguientes conductas:*

- (i) *Utilizar medidas prohibidas ante el incumplimiento de pago de las pensiones durante el año escolar 2019;*
- (ii) *requerir la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar para el periodo educativo 2019;*
- (iii) *requerir a los padres de familia materiales ajenos al servicio educativo; vasos, platos descartables y papel higiénico;*
- (iv) *no realizar un procedimiento de selección de textos escolares; y,*
- (v) *no contar con un profesional en psicología colegiado y debidamente acreditado.*

Se confirma la Resolución 0659-2021/ILN-CPC, en el extremo que halló responsable al Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L. por infracción del artículo 50° literal e) del Código, toda vez que consignó una cláusula abusiva en el documento denominado "Compromiso de Honor" al limitar el derecho del padre de familia respecto a formular algún reclamo en el marco de la prestación del servicio educativo.

Se revoca la Resolución 0659-2021/ILN-CPC, en el extremo que halló responsable al Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L. por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se absuelve de responsabilidad a dicho administrado, al haberse verificado que requirió materiales que sí correspondían al servicio educativo, tales como: papel toalla y alcohol desinfectante.

SANCIONES:

- **1 UIT: por utilizar medidas prohibidas ante el incumplimiento de pago de las pensiones durante el año escolar 2019.**



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

- **0,50 UIT: por requerir la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar para el periodo educativo 2019.**
- **1 UIT: por requerir a los padres de familia materiales ajenos al servicio educativo: vasos, platos descartables y papel higiénico.**
- **0,50 UIT: por no realizar un procedimiento de selección de textos escolares.**
- **0,50 UIT: por no contar con un profesional en psicología colegiado y debidamente acreditado.**
- **1 UIT: por limitar el derecho del padre de familia respecto a formular algún reclamo en el marco de la prestación del servicio educativo.**

Lima, 16 de enero de 2023

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (Secretaría Técnica de la Comisión) delegó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF la función de supervisar a diversos colegios de los distritos de su competencia, a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Entre los proveedores supervisados, se encontró el Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L.¹ (en adelante, el Colegio).
2. Mediante Resolución 256-2021/ILN-CPC del 14 de mayo de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Colegio.
3. Los días 25 de mayo y 13 de julio de 2021, los señores Vanessa Alvarado Villalta y Nelson Durand Vera presentaron escritos a nombre del Colegio, sin cumplir con adjuntar los poderes de representación correspondiente.
4. El 16 de septiembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 083-2021/ILN-CPC, recomendando:
 - (i) Sancionar al Colegio con 1 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que quedó acreditado que utilizó medidas prohibidas ante el incumplimiento de las pensiones durante el año escolar 2019;
 - (ii) sancionar al Colegio con 0,50 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que requirió la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar para el periodo educativo 2019;
 - (iii) sancionar al Colegio con 3 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que requirió a los padres de familia materiales ajenos al servicio

¹ RUC 20515836471 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Jose Gonzales Ganoza Mza. O Lote. 19 Urb. Moreno De Caceres Prov. Const. Del Callao - Prov. Const. Del Callao – Ventanilla.

- educativo, específicamente papel toalla, papel higiénico, alcohol desinfectante, vasos y platos descartables;
- (iv) archivar el procedimiento por presunta infracción del artículo 73° del Código, ya que requerir que los alumnos asistan el primer día de clases con el uniforme escolar no vulneraba la normativa vigente;
 - (v) sancionar al Colegio con 0,50 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que no realizó un procedimiento de selección de textos escolares;
 - (vi) sancionar al Colegio con 0,50 UIT por infracción del artículo 50° literal e) del Código, toda vez que consignó una cláusula abusiva en el documento denominado “Compromiso de Honor” al limitar el derecho del padre de familia respecto a formular algún reclamo en el marco de la prestación del servicio educativo;
 - (vii) sancionar al Colegio con 1 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que no contó con un profesional en psicología colegiado y debidamente acreditado; y,
 - (viii) inscribir al Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 28 de septiembre de 2021, el Colegio formuló observaciones al Informe Final de Instrucción, manifestando lo siguiente:
- (i) El 21 de mayo de 2021 el personal del establecimiento encontró frente a la puerta del pabellón de administración una voluminosa documentación del Indecopi;
 - (ii) solo se les remitió copia del expediente, más no de la resolución de imputación de cargos, sin que se les notifique; por lo que, no pudieron ejercer su derecho de defensa; y,
 - (iii) su administradora se apersonó, pero le requirieron documentación que acreditara su representación; por lo que, su director ratificó y reiteró los alcances de su defensa; pero tampoco recibieron respuesta, pese a que dicha persona se había apersonado a varios procedimientos ante el Indecopi.
6. El 15 de octubre de 2021, la Comisión emitió la Resolución 659-2021/ILN-CPC, decidiendo lo siguiente:
- (i) Sancionar al Colegio con 1 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que quedó acreditado que utilizó medidas prohibidas ante el incumplimiento de las pensiones durante el año escolar 2019;
 - (ii) sancionar al Colegio con 0,50 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que requirió la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar para el periodo educativo 2019;
 - (iii) sancionar al Colegio con 3 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que requirió a los padres de familia materiales ajenos al servicio



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

- educativo, específicamente papel toalla, papel higiénico, alcohol desinfectante, vasos y platos descartables;
- (iv) archivar el procedimiento por presunta infracción del artículo 73° del Código, ya que requerir que los alumnos asistan el primer día de clases con el uniforme escolar no vulnera la normativa vigente;
 - (v) sancionar al Colegio con 0,50 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que no realizó un procedimiento de selección de textos escolares;
 - (vi) sancionar al Colegio con 0,50 UIT por infracción del artículo 50° literal e) del Código, toda vez que consignó una cláusula abusiva en el documento denominado “Compromiso de Honor” al limitar el derecho del padre de familia respecto a formular algún reclamo en el marco de la prestación del servicio educativo;
 - (vii) sancionar al Colegio con 1 UIT por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que no contó con un profesional en psicología colegiado y debidamente acreditado;
 - (viii) dispuso la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
7. El 14 de noviembre de 2021, el Colegio apeló la Resolución 659-2021/ILN-CPC, manifestando lo siguiente:
- (i) No se les notificó la Resolución 256-2021/ILN-CPC y el Informe 037-2021/ILN-CPC-INV y tampoco se les entregó las copias correspondientes del expediente; ocasionándoles una vulneración a su derecho de defensa;
 - (ii) no se contaba con medios de prueba suficientes para imponerles la multa referida a las presuntas medidas prohibidas, incluso textualmente se señalaba en el apartado de probabilidad de detección que ésta era baja, no obstante, se les sancionó con 1 UIT;
 - (iii) el Colegio solo retenía los certificados correspondientes a periodos no pagados, tal como lo establece la normativa;
 - (iv) el Compromiso de Honor no hacía mención del condicionamiento de la matrícula y/o permanencia del alumno al pago puntual de pensiones, solo hacía incidencia en el incumplimiento del pago de las pensiones;
 - (v) considerando la labor que realizaba debía cuidar ese aspecto para poder continuar con el trabajo, ya que se requería el pago del personal, de los servicios, entre otras obligaciones;
 - (vi) en lo que respecta a la presentación de los útiles escolares, debía tenerse en cuenta que la segunda página de la lista de útiles solo recomendaba la entrega de los materiales en las fechas consignadas;
 - (vii) sobre el requerimiento de materiales ajenos al servicio, debía considerarse que eran cuidadosos en cuanto a la higiene y la salud de los estudiantes, ello se evidenciaba en que no habían presentado contagios de enfermedades parasitarias en todos los años que tenían de

- servicio; los propios padres de familia acordaron que proporcionarían el papel higiénico, como el papel toalla y el alcohol;
- (viii) en cuanto a la selección de textos escolares, los padres de familia no se encontraban obligados a adquirir los textos de inglés, pudiendo utilizar los estudiantes libros de segunda mano, en cuanto al curso de computación, CIBERTEC les otorgaba el servicio y el libro era gratuito, teniendo la certificación un costo mínimo;
 - (ix) la Ley General de Educación establecía la necesidad de contar con un psicólogo, no incluía la necesidad de que este se encuentre colegiado;
 - (x) respecto de la incorporación de cláusulas abusivas, habían incurrido en un error al no establecer con claridad el punto 7 del Compromiso de Honor, cuya redacción podía aparentar una posición de intransigencia, situación que era ajena a la realidad.

ANÁLISIS

Sobre los presuntos defectos de notificación

8. En su apelación, el denunciado manifestó que no se le notificó la Resolución 256-2021/ILN-CPC y el Informe 037-2021/ILN-CPC-INV y tampoco se le entregó las copias correspondientes del expediente; ocasionándole una vulneración a su derecho de defensa.
9. Sobre el particular, es preciso indicar que el artículo 21°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS² (en adelante, TUO de la LPAG) establece que la notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.
10. En concordancia con lo anterior, el artículo 3°.1 de la Directiva 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de Notificación de Actos Administrativos y Otras Comunicaciones Emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi (en adelante, la Directiva de Notificaciones)³, dispone que los órganos resolutivos del Indecopi deberán

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 21°.- Régimen de la notificación personal:**
21.1 La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.
(...)

³ **DIRECTIVA 001-2013/TRI-INDECOPI. RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y OTRAS COMUNICACIONES EMITIDAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI. 3. Notificación Personal.**

realizar la notificación personal en el domicilio que conste en el expediente respectivo, siendo que, en caso que no se cuente con el domicilio del destinatario de la cédula, o luego de su verificación este resulte inexistente, los órganos resolutivos deberán notificar al domicilio señalado en el documento nacional de identidad del administrado, en el caso de personas naturales y al domicilio consignado en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), en el caso de personas jurídicas.

11. Asimismo, esta última Directiva señala en el artículo 3.2⁴, que la notificación personal se entenderá con el propio administrado o con la persona capaz que se encuentre en el domicilio del mismo, al cual se le entregará copia del acto notificado; en dicha diligencia se deberá dejar constancia, previa identificación, de lo siguiente: (i) nombre y apellidos completos, firma y Documento Nacional de Identidad (DNI) de quien recibe la notificación; (ii) especificar el vínculo que se sostiene con el administrado; y, (iii) fecha y hora de la diligencia.
12. Aunado a lo anterior, la mencionada Directiva señala también en su artículo 3.3, que, en caso de que la persona capaz que se encuentra en el domicilio se negara a recibir la misma, se dejará bajo puerta un acta, conjuntamente con el acto a notificar, debiendo de consignarse lo siguiente: (i) el destinatario de la notificación; (ii) el número de expediente que identifica al procedimiento; (iii) el número que identifica al acto que se va a notificar; (iv) la dirección del domicilio al cual se apersonó el notificador; (v) la hora y fecha en que se realizó la diligencia; (vi) nombre, firma y DNI del notificador; y, (vii) la indicación de que se dejó la notificación bajo puerta. Asimismo, deberá indicar las características del lugar donde se efectuó la diligencia, por ejemplo: número de suministro eléctrico, descripción de la fachada (tipo de puerta del domicilio o número de pisos del inmueble), numeración de los domicilios contiguos y/o la descripción de la fachada de estos últimos. En caso sea factible, se deberá adjuntar también una foto del domicilio al cual se acudió.

3.1 Los órganos resolutivos deberán realizar la notificación personal en el domicilio que conste en el expediente respectivo.

En caso de que no se cuente con el domicilio del destinatario de la cédula, o luego de su verificación este resulte inexistente, los órganos resolutivos deberán notificar al domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad (DNI) del administrado, en el caso de personas naturales, y al domicilio consignado en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), en el caso de personas jurídicas.

(...)

⁴ **DIRECTIVA 001-2013/TRI-INDECOPI. RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y OTRAS COMUNICACIONES EMITIDAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI.**

3.2 La notificación personal se entenderá con el propio administrado, o con la persona capaz que se encuentre en el domicilio del mismo, al cual se le entregará copia del acto notificado. En dicha diligencia se deberá dejar constancia, previa identificación, de la siguiente información: a) Nombre y apellidos completos, firma y DNI de quien recibe la notificación. De ser el caso, la persona podrá identificarse, en lugar del DNI, a través del código de colegiatura otorgado por algún colegio profesional. b) Especificar el vínculo que se sostiene con el administrado, de ser el caso (persona capaz que se encuentre en el domicilio). c) Fecha y hora de la diligencia.



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

13. De la revisión del cargo de notificación de la Resolución 256-2021/ILN-CPC (que tenía como adjunto el Informe 037-2021/ILN-CPC-INV) emitida el 14 de mayo de 2021 (ver foja 41 y 42 del expediente) se observa que esta fue válidamente notificada al denunciado el 21 de mayo de 2021, en la dirección de su domicilio fiscal ubicada en: "Av. Gonzales Ganoza Mz. O Lt. 19 Urb. Moreno de Cáceres, Callao, Ventanilla", domicilio procesal considerado por la autoridad administrativa, considerando la diligencia de supervisión realizada en dicho domicilio el 6 de junio de 2019, así como lo consignado en su Ficha RUC.
14. Cabe precisar que dicho acto administrativo fue debidamente diligenciado, mediante respectiva acta dejada bajo puerta, luego de que la persona que se encontraba en el domicilio se negó a: (i) recibir el documento; (ii) identificarse; y, (iii) firmar el acta de notificación; por lo que, en tales documentos se consignó lo exigido en la Directiva de Notificaciones, motivo por el cual puede concluirse que la Resolución 256-2021/ILN-CPC, fue válidamente notificada a la interesada el 21 de mayo de 2021.
15. Por lo expuesto, corresponde desestimar el argumento del denunciado evaluado en el presente acápite.

Sobre la infracción del artículo 73° del Código

16. El artículo 73° del Código⁵ establece el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que 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.
17. Así, cabe precisar que, de acuerdo con el artículo anteriormente citado, 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.
18. Esta Sala conviene importante precisar que el artículo 13° de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En esa línea, el artículo 14° precisa que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las

⁵ **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.

humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el trabajo y fomenta la solidaridad.

19. A criterio del Tribunal Constitucional *“la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”*⁶. Asimismo, se estableció que la educación tiene un carácter binario, pues la califica como un derecho fundamental y un servicio público⁷.
20. De igual manera, el Tribunal Constitucional ha señalado que la calidad en la educación ha sido definida en referencia a dos principios: **“el primero considera que el desarrollo cognitivo del educando es el objetivo explícito más importante de todo el sistema, y por consiguiente su éxito en este ámbito constituye un indicador de la calidad de la educación que ha recibido; el segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de actitudes y los valores relacionados con una buena conducta cívica, así como las condiciones propicias para el desarrollo afectivo y creativo del educando”**⁸. (Énfasis agregado)
21. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁹.
22. 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 acreditar la existencia de un defecto en el

⁶ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

⁷ Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. Fundamento 10 de la sentencia recaída en el expediente 04232-2004-AA/TC.

⁸ Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente 4646-2007-PA/TC.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN 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.



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

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

Sobre las medidas prohibidas ante el incumplimiento del pago de las pensiones

23. La Comisión sancionó al Colegio por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que quedó acreditado que utilizó medidas prohibidas ante el incumplimiento de las pensiones durante el año escolar 2019.
24. En su defensa, el Colegio manifestó que solo retenía los certificados correspondientes a periodos no pagados, tal como lo establecía la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados; siendo que, el Compromiso de Honor no hacía mención del condicionamiento de la matrícula y/o permanencia del alumno al pago puntual de pensiones, solo hacía incidencia en el incumplimiento del pago de las pensiones.
25. Sobre el particular, es pertinente indicar que, esta Sala considera que la conducta analizada se configuró desde el momento en que indicó en los documentos que fueron trasladados a los padres de familia su facultad de condicionar la entrega de documentos académicos al pago de las pensiones de enseñanza.
26. Ello, debido a que un centro educativo, más allá de representar una autoridad para el menor, tiene la capacidad de condicionar la actuación de los padres de familia, encontrándose en una posición que le permite exigirles ciertas conductas pues la motivación principal de los padres será colaborar con el proceso educativo de sus menores hijos.
27. Cabe señalar que la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, en su artículo 16° considerando el texto vigente para el periodo 2019¹⁰, establecía que la institución educativa podía retener los certificados de estudios correspondientes a periodos no pagados, siempre y cuando se haya informado sobre ello al momento de la matrícula; no obstante, adicionalmente a lo indicado en el Compromiso de Honor que obra a foja 11 del expediente; el Reglamento Interno en su artículo 208° establecía la posibilidad de ratificar la matrícula y/o la permanencia de los estudiantes en la institución, siempre y cuando se encontraran al día en el pago de las pensiones (ver foja 50 del expediente).

¹⁰ **LEY 26549. LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS. Artículo 16°.**- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a periodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.
(...)

* Texto normativo antes de la modificación realizada mediante Decreto de Urgencia 002-2020 publicado el 8 de enero de 2020.



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

28. Por otro lado, el Colegio también señaló que considerando la labor que realizaba debía cuidar ese aspecto para poder continuar con el trabajo, ya que se requería el pago del personal, de los servicios, entre otras obligaciones.
29. Al respecto, debe desestimarse lo señalado por el denunciado, considerando que la ley es clara al establecer que solo se podía retener los certificados de estudios correspondientes a periodos pagados, siempre y cuando se haya informado sobre ello al momento de la matrícula, de allí que lo señalado no constituye justificación válida para el establecimiento de condiciones que perjudiquen a las y los estudiantes.
30. En ese sentido, el no entregar las calificaciones de los estudiantes por los periodos no pagados, así como condicionar la permanencia de los estudiantes al pago de las pensiones, constituyen medidas prohibidas.
31. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable al Colegio por infracción del artículo 73° del Código, al haberse acreditado que utilizó medidas prohibidas para procurar el pago de las pensiones durante el año escolar 2019.

Sobre la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar

32. El artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados prohibía expresamente que los centros educativos obliguen a los padres de familia a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar y adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos¹¹.
33. En el presente caso, la Comisión halló responsable al Colegio por infracción del artículo 73° del Código, en tanto quedó acreditado que requirió la entrega de los útiles escolares completos al inicio del año escolar 2019.

¹¹ **LEY 26549. LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS. Artículo 16°.**- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a periodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula. 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.
Tampoco podrán ser obligados 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.
Solo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas.

* Texto normativo antes de la modificación realizada mediante Decreto de Urgencia 002-2020 publicado el 8 de enero de 2020.



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

34. En su recurso de apelación, el Colegio señaló que debía tenerse en cuenta que la segunda página de la lista de útiles solo recomendaba la entrega de los materiales en las fechas consignadas.
35. Al respecto, no es un hecho controvertido en este punto que el denunciado colocó en la lista de útiles de escolares para el periodo escolar del 2019, que los padres de familia debían entregar el total de los útiles escolares el 25 y 26 de febrero de 11:00 a.m. a 1:00 p.m.¹².
36. Por otro lado, en relación a lo alegado por el denunciado en su recurso de apelación, corresponde indicar que la conducta infractora a las normas de protección al consumidor se configuró desde el momento en que el Colegio incorporó en la lista de útiles las fechas y horarios para la entrega de los útiles escolares; por lo que, el hecho que haya colocado dicha obligación en un apartado denominado “recomendaciones”, no exime de responsabilidad al denunciado¹³, atendiendo a que, como se ha señalado, un centro educativo, más allá de representar una autoridad para el menor, tiene la capacidad de condicionar la actuación de los padres de familia, siendo que el Colegio debió transmitir a los padres de familia información clara; por tanto, corresponde desestimar lo esgrimido en este extremo.
37. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable al Colegio por infracción del artículo 73° del Código, en tanto quedó acreditado que requirió a los padres de familia la entrega de los útiles escolares completos al inicio del año escolar 2019.

Sobre el requerimiento de materiales ajenos al servicio educativo

38. La Comisión sancionó al Colegio toda vez que requirió a los padres de familia materiales ajenos al servicio educativo, específicamente papel toalla, papel higiénico, alcohol desinfectante, vasos y platos descartables.
39. En su recurso de apelación, el Colegio señaló que el requerimiento de materiales adicionales evidenciaba que eran cuidadosos en cuanto a la higiene y la salud de los estudiantes, ya que no habían presentado contagios de enfermedades parasitarias en todos los años que tenían de servicio; los propios padres de familia acordaron que proporcionarían el papel higiénico, como el papel toalla y el alcohol.

¹² Ver foja 52 y 53 del expediente.

¹³ Adicionalmente, corresponde indicar que, si bien el denunciado presentó una serie de declaraciones juradas de algunos padres de familia, dichas pruebas tampoco lo eximen de responsabilidad dado que el requerimiento materia de cuestionamiento fue realizado a todos los padres de familia del centro educativo.



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

40. Ahora bien, se tiene que el artículo 32° del Reglamento de la Ley 28044, Ley General de Educación, aprobado por Decreto Supremo 011-2012-ED¹⁴ (en adelante, 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 Institucional. 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.
41. Es pertinente señalar que se considera que un útil escolar corresponde al servicio educativo cuando 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 institucional, conforme al artículo 32° del Reglamento citado anteriormente.
42. No obstante, corresponde indicar que, en anteriores pronunciamientos, la Sala ha considerado que resulta razonable que las instituciones educativas puedan requerir a los alumnos útiles de aseo en las listas escolares. Ello, en tanto dicho requerimiento tiene como finalidad que se pueda mantener la higiene y cuidado personal de los alumnos dentro del *iter* de las actividades realizadas en el centro educativo. Sin embargo, es pertinente señalar que también se ha precisado que no todo producto de aseo puede ser considerado un material que corresponde al servicio educativo sino aquellos que por su naturaleza son indispensables para el cuidado e higiene personal de los estudiantes durante la prestación del servicio educativo, siempre y cuando estos sean utilizados por ellos mismos¹⁵.
43. En tal sentido, a modo de ejemplo, este Colegiado considera que los centros educativos podrían requerir útiles de aseo personal; tales como: (i) toallas; (ii) papel toalla; (iii) jabón (líquido o en barra); (iv) pasta dental; (v) cepillo de

14

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. (...)

(El subrayado es nuestro)

15

Ver, a manera de ejemplo, las Resoluciones 1026-2020/SPC-INDECOPI, Resolución 0211-2021/SPC-INDECOPI. M-SPC-13/1B 12/25

dientes; (vi) paños húmedos para aseo personal; (vii) pañuelos de papel para aseo personal; (viii) peine; (ix) perfumes, entre otros, siempre y cuando estos tengan como finalidad contribuir al aseo personal de cada alumno.

44. Cabe precisar, que contrariamente a ello, a criterio de esta Sala, no forman parte de la lista de útiles de aseo, aquellos productos que estén dirigidos a ser utilizados para la limpieza del mobiliario del centro educativo (por ejemplo, paños absorbentes, papel higiénico) ni aquellos propios de un botiquín de emergencia (por ejemplo, medicamentos, toallas higiénicas, algodón y alcohol). El valor de su implementación deberá encontrarse contemplado dentro de los gastos que el centro educativo asume para brindar el servicio educativo ofrecido por lo que no corresponde ser exigido a los padres de familia.
45. Así, la limpieza del mobiliario utilizado por los alumnos debe ser asumida exclusivamente por el centro educativo al resultar un aspecto necesario para que pueda prestar sus servicios de manera idónea, por lo que la responsabilidad sobre la obtención de materiales para tal fin no puede ser trasladada a los padres de familia. En efecto, los padres de familia tienen la expectativa de que el ambiente en el cual se desarrollan sus menores hijos cuente con las condiciones básicas requeridas por el sector educativo, incluyendo lo referente a la salubridad (limpieza de los bienes que son utilizados por los alumnos). En el caso de los materiales integrantes de un botiquín, estos resultan ser productos indispensables a fin de salvaguardar a sus estudiantes ante cualquier incidente vinculado con su salud o higiene, por lo que, el contar con ellos es responsabilidad de estas.
46. A mayor abundamiento, este Colegiado considera que los pañitos húmedos y pañuelos de papel (para aseo personal), forman parte del servicio educativo como útil de aseo necesario, pues los mismos, por su naturaleza, sí intervienen en el desarrollo de las actividades pedagógicas, como por ejemplo en las clases de arte, educación física, manualidades, entre otros, evidenciándose una diferencia precisamente con el papel higiénico cuyo uso comercial es otro.
47. Por otro lado, esta Sala también considera que al momento de evaluar si los materiales requeridos por las instituciones educativas de educación básica se ajustan a la naturaleza del servicio, no se deberá evaluar la cantidad requerida. Ello, en tanto dicho criterio está revestido de una alta subjetividad y se encuentra condicionado a variables de suma mutabilidad. Por consiguiente, como regla general, la cantidad no puede ser un parámetro objetivo de evaluación, a no ser que, de los actuados, se desprenda que lo requerido sea manifiestamente desproporcional con la finalidad del producto (uso personal del alumno).



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

48. En el caso concreto, quedó acreditado que el Colegio requirió a los padres de familia, durante el año escolar 2019, los siguientes materiales: papel toalla, papel higiénico, alcohol desinfectante, vasos y platos descartables.
49. Conforme esta Sala ha señalado en reiterada jurisprudencia administrativa¹⁶, el papel higiénico no puede ser considerado como un útil de aseo personal exigible a los padres de familia. Ello, en tanto, este forma parte esencial de los implementos básicos que el centro educativo particular debe poner a disposición del alumnado durante la oportunidad en que presta su servicio educativo por razones de salubridad. En efecto, el papel higiénico es un producto de salubridad necesario para la prestación idónea del servicio educativo, por lo que, no puede ser requerido a los padres de familia.
50. En relación con los platos y vasos descartables requeridos por el Colegio, no se pudo verificar que dichos materiales estuvieran destinados a ser utilizados en el servicio educativo. En efecto, la finalidad de estos productos es servir como menaje, salvo prueba en contrario. Al no haberse acreditado la finalidad pedagógica de estos, corresponde considerar que dichos bienes resultaban ajenos al proceso educativo.
51. Cabe agregar que, todo centro educativo, más allá de representar una autoridad para el menor, tiene la capacidad de condicionar la actuación de los padres de familia, encontrándose en una posición que le permite exigir ciertas conductas pues la motivación principal de estos será colaborar con el proceso educativo de sus menores hijos. Por tal motivo, estos difícilmente cuestionarán una conducta efectuada por la institución educativa, aun cuando el mismo no se encuentre conforme a ley.
52. Asimismo, si bien la institución educativa manifestó que el requerimiento de los materiales antes señalados evidenciaba que cuidaba el aseo de las y los estudiantes, tal como ya se desarrolló los útiles adicionales requeridos, como, por ejemplo, los vasos y platos descartables no tenían una incidencia en la salud y aseo de las y los estudiantes que haya sido acreditada por el denunciado.
53. Ahora, en relación con el papel toalla y alcohol desinfectante, esta Sala es de la opinión que dichos productos son pertinentes para el aseo personal de los alumnos, por lo que su requerimiento a los padres de familia en la lista de útiles no trasgrede las normas de protección al consumidor.
54. Bajo tales consideraciones, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable al Colegio por infracción del artículo 73° del Código, en tanto quedó acreditado que requirió a los padres de

¹⁶ Ver Resolución 0145-2020/SPC-INDECOPI, entre otras.



familia en la lista de útiles del año 2019 materiales ajenos al servicio educativo, tales como: platos y vasos descartables y papel higiénico.

55. Por otra parte, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que halló responsable al Colegio por infracción al artículo 73° del Código; y, en consecuencia, se absuelve de responsabilidad a dicha administrada, al haberse verificado que requirió materiales que sí correspondían al servicio educativo, tales como: papel toalla y alcohol desinfectante.

Sobre el procedimiento de selección de textos escolares

56. La Ley 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, tiene por objeto establecer normas de protección al consumidor en la adquisición de textos escolares.
57. Así, dicha norma, en su artículo 7°, contempla un procedimiento especial que deben aplicar todas las instituciones educativas a fin de seleccionar los textos escolares el cual, a grandes rasgos, se propone que esta elección se dé según criterios pedagógicos y con la participación de los padres de familia.
58. De ese modo, el Decreto Supremo 015-2012-ED, Reglamento de la Ley 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, establece las reglas aplicables al ya mencionado procedimiento de selección de textos escolares.
59. En definitiva, este procedimiento constituye una garantía legal del servicio educativo, por lo que, a fin de brindar un servicio idóneo, los centros educativos deberán cumplir con este. Ello también implica necesariamente que los administrados, en el marco de una inspección dispuesta por la Autoridad de Consumo, deberán acreditar haber cumplido con lo dispuesto en el marco normativo antes desarrollado.
60. Ahora bien, de acuerdo con el artículo 11° del Decreto Supremo 015-2012-ED, en primer lugar, el Director, a propuesta de los docentes, elabora una relación de ternas (3) textos de cada área. Estas ternas deberán ser elaboradas utilizando los criterios pedagógicos e indicadores de calidad aprobados por el Ministerio de Educación mediante Resolución Ministerial 0304-2012-ED. Dicha evaluación de criterios e indicadores, además, deberá sustentarse en “*fichas de evaluación*” que deberán ser suscritas con carácter de Declaración Jurada por el Director y el personal docente que participó en la evaluación.
61. En segundo lugar, una vez seleccionadas las ternas por áreas, estas son puestas en consideración de los padres de familia por el Director mediante las siguientes modalidades: (a) ante la Asociación de Padres de Familia u órgano que haga sus veces, en cuyo caso se elegirá la relación total de textos para el



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

colegio; y, (b) ante los Comités de Aula de cada grado, en cuyo caso se eligen los textos por cada área para el respectivo grado.

62. Lo antes señalado implica que el/la directora/a, en tanto es el que propone las ternas, deberá estar presente durante la elección de los textos escolares. Dicha elección, además, deberá constar en un acta.
63. Cabe señalar que en caso no exista pluralidad de ofertas, el/la directora/a informará de dicha situación a los padres de familia, debiéndose dejar constancia de esto en una declaración jurada cuya copia será remitida a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente.
64. En el presente caso, la Comisión halló responsable al Colegio por infracción del artículo 73° del Código, en tanto quedó acreditado que no observó el procedimiento de selección de textos escolares para la campaña 2019.
65. En su recurso impugnativo, el Colegio señaló que los padres de familia no se encontraban obligados a adquirir los textos de inglés, pudiendo utilizar los estudiantes libros de segunda mano, en cuanto al curso de computación, CIBERTEC les otorgaba el servicio y el libro era gratuito, teniendo la certificación un costo mínimo.
66. Al respecto, y contrariamente a lo alegado por el Colegio, esta Sala coincide con lo señalado por la Comisión, dado que, de los medios de prueba que obran en los actuados, se aprecia que para los cursos de inglés y computación el denunciado no elaboró las ternas de textos de cada año utilizando los criterios pedagógicos e indicadores de calidad aprobados por el Ministerio de Educación, los cuales se encuentran en el portal web del Observatorio Nacional de Textos Escolares. Ello, toda vez que, no se encuentran sustentados en fichas de evaluación que se encuentren suscritas con carácter de declaración jurada por el Director y los docentes que habrían participado en la evaluación de textos escolares, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 11° del Reglamento.
67. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable al Colegio por infracción del artículo 73° del Código, en tanto quedó acreditado que no observó el procedimiento de selección de textos escolares para el periodo escolar 2019.

Sobre el profesional en psicología colegiado y debidamente acreditado

68. La Comisión halló responsable al Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al considerar que quedó acreditado que no contaba con un profesional en psicología debidamente habilitado por el Colegio de Psicólogos del Perú.



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

69. En su recurso de apelación, el Colegio señaló que la Ley General de Educación establecía la necesidad de contar con psicólogo, mas no incluía la necesidad de que este se encuentre colegiado.
70. Al respecto, el artículo 3° de la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas¹⁷, 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.
71. 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.
72. Así, el contar con un profesional en psicología habilitado constituye una garantía legal del servicio educativo, por lo que los proveedores de este tipo de servicios deberán cumplir con dicha disposición en el marco del deber de idoneidad.
73. Por las razones expuestas, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable al Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, en tanto quedó acreditado que no contaba con un profesional en psicología habilitado.

Sobre la consignación de una cláusula abusiva en el documento denominado “Compromiso de Honor”

74. El artículo 49.1° del Código establece que en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
75. Asimismo, el artículo 50° del Código se restringe a enumerar los supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configurarían cláusulas

¹⁷

LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 3°.- Designación de un profesional de Psicología.

Declarase 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.

M-SPC-13/1B

17/25

abusivas de ineficacia absoluta¹⁸, así como el artículo 51° de la misma norma indica, sin ser limitativo, los supuestos en los cuales estaríamos frente a cláusulas abusivas de ineficacia relativa¹⁹.

76. El artículo 50° literal b) señala que son cláusulas abusivas las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
77. En el presente caso, se observa que el Colegio incorporó en el documento denominado “Compromiso de Honor” lo siguiente: *“Que en el caso de traslado o retiro del colegio de su menor hijo (a), se compromete a no efectuar peticiones o reclamaciones ante el colegio referente a la devolución de dinero por el concepto de matrícula, pensiones, cuota extraordinaria y otro”*.

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa**

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

78. Esta Sala advierte que la citada cláusula restringe el derecho del consumidor a presentar reclamos ante un proveedor, reconocido por el artículo 24°.1 del Código²⁰, por lo cual califica como una cláusula abusiva de ineficacia absoluta.
79. Si bien en su recurso de apelación el denunciado manifestó que había incurrido en un error al no establecer con claridad el punto 7 del Compromiso de Honor, cuya redacción podía aparentar una posición de intransigencia, situación que era ajena a la realidad, dicha situación no se configura como un eximente de responsabilidad, puesto que el proveedor debía asegurarse de no establecer condiciones abusivas para los consumidores; por tanto, corresponde desestimar lo esgrimido en este extremo.
80. Por tal motivo, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable al Colegio por infracción del literal e) del artículo 50° del Código, en tanto quedó acreditado que consignó una cláusula abusiva en el documento denominado “Compromiso de Honor” al limitar el derecho a presentar reclamos.

Sobre la graduación de la sanción

81. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar²¹.
82. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos.**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo Código de Protección y Defensa del Consumidor justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

* Texto vigente a la fecha de los hechos.

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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.

(...)

graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad²² y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

83. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
- (i) Sobre la sanción impuesta por las medidas prohibidas ante el incumplimiento del pago de las pensiones
84. La Comisión sancionó al Colegio con una multa de 1 UIT, por incorporar medidas prohibidas ante el incumplimiento del pago de las pensiones.
85. En su recurso de apelación, el denunciado indicó que no se contaba con medios de prueba suficientes para imponerles la multa referida a las presuntas medidas prohibidas, incluso textualmente se señaló en el apartado de probabilidad de detección que ésta era baja.
86. Al respecto, contrariamente a lo alegado por el denunciado, esta Sala considera que de la revisión de los criterios de graduación de las sanciones (naturaleza del perjuicio, probabilidad de detección y efectos en el mercado) aplicados por la Comisión, se aprecia que estuvieron debidamente sustentados y motivados.
87. Sin perjuicio de lo anterior, esta Sala considera que correspondería sancionar al Colegio con una multa mayor a la impuesta en primera instancia, sin

²²

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: (...)

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.



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

embargo, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*²³ (reforma en peor) establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG²⁴, estas no pueden ser incrementadas en segunda instancia.

88. Por tal motivo, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó al Colegio con una multa de 1 UIT, por incorporar medidas prohibidas ante el incumplimiento del pago de las pensiones.
- (ii) Sobre la sanción impuesta por requerir materiales que no formaban parte del servicio educativo
89. La Comisión sancionó al Colegio con una multa de 3 UIT, por requerir a los padres de familia materiales que no eran considerados útiles escolares.
90. Al respecto, en tanto se ha revocado en parte este extremo en cuestión, dado que algunos de los productos exigidos sí estaban permitidos, mientras que otros no -tales como: (i) platos descartables, (ii) vasos descartables y, (ii) papel higiénico, corresponde que esta Sala realice una nueva graduación de la sanción.
91. En ese sentido, sobre el beneficio ilícito esperado, representado por el ahorro de costos no invertidos por el Colegio en adquirir materiales para implementarlos en su establecimiento, se observa que asciende a S/ 5 993,05 (ver cuadro de costos que obra en la foja 311 del expediente).
92. Por otro lado, la probabilidad de detección resulta ser alta, considerando que pudo ser detectada mediante la realización de acciones de supervisión, lo que permitió recabar los medios de prueba necesarios para acreditar la responsabilidad del Colegio.

²³ Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:

"25. La prohibición de la reforma peyorativa o reformatio in peius, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o reformatio in peius debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejerce su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)"

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258°.- Resolución.**
(...)

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

93. Finalmente, respecto de los efectos en el mercado, debe considerarse que la conducta infractora genera desconfianza en los padres y madres de familia en los proveedores de este tipo de servicios.
94. Por tal motivo, considerando los criterios desarrollados y, conforme los principios de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde sancionar al Colegio con una multa de 1 UIT.

Sobre las multas impuestas y la inscripción en el RIS

95. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que el Colegio no ha fundamentado su recurso apelación respecto de las multas impuestas por los otros extremos sancionados (requerir la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar para el periodo educativo 2019; no realizar un procedimiento de selección de textos escolares; la inclusión de una cláusula abusiva; y, no contar con un profesional en psicología colegiado y debidamente acreditado); así como respecto de su inscripción en el RIS, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los extremos en los que se ha confirmado la responsabilidad, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del del TUO de la LPAG²⁵. En consecuencia, corresponde confirmar dichos extremos.
96. Sin perjuicio de lo anterior, esta Sala considera que correspondería sancionar al Colegio con multas mayores a las impuestas en primera instancia, sin embargo, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*²⁶ (reforma en peor) establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG²⁷, estas no pueden ser incrementadas en segunda instancia.

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.** - Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la 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. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

²⁶ Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:

"25. La prohibición de la reforma peyorativa o reformatio in peius, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o reformatio in peius debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)"

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258°.- Resolución.**



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

97. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁸, se requiere a la Inmobiliaria el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas, 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 remisión de copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local y Ministerio de Educación

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

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0659-2021/ILN-CPC del 15 de octubre de 2021 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en los extremos que halló responsable al Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L. por infracciones del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedaron acreditadas las siguientes conductas:

- (i) Utilizar medidas prohibidas ante el incumplimiento de pago de las pensiones durante el año escolar 2019;
- (ii) requerir la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar para el periodo educativo 2019;
- (iii) requerir a los padres de familia materiales ajenos al servicio educativo; vasos, platos descartables y papel higiénico;
- (iv) no realizar un procedimiento de selección de textos escolares; y,
- (v) no contar con un profesional en psicología colegiado y debidamente acreditado.

(...)

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

28

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



SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0659-2021/ILN-CPC, en el extremo que halló responsable al Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L. por infracción del artículo 50° literal e) del Código, toda vez que consignó una cláusula abusiva en el documento denominado “Compromiso de Honor” al limitar el derecho del padre de familia respecto a formular algún reclamo en el marco de la prestación del servicio educativo.

TERCERO: Revocar la Resolución 0659-2021/ILN-CPC, en el extremo que halló responsable al Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L. por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se absuelve de responsabilidad a dicho administrado, al haberse verificado que requirió materiales que sí correspondían al servicio educativo, tales como: papel toalla y alcohol desinfectante.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0659-2021/ILN-CPC, en los extremos que impuso al Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L. las siguientes sanciones:

- (i) 1 UIT: por utilizar medidas prohibidas ante el incumplimiento de pago de las pensiones durante el año escolar 2019;
- (ii) 0,5 UIT: por requerir la entrega de los útiles escolares al inicio del año escolar para el periodo educativo 2019;
- (iii) 1 UIT: por requerir a los padres de familia materiales ajenos al servicio educativo; vasos, platos descartables y papel higiénico;
- (iv) 0,5 UIT: por no realizar un procedimiento de selección de textos escolares;
- (v) 0,5 UIT: por no contar con un profesional en psicología colegiado y debidamente acreditado; y,
- (vi) 1 UIT: por limitar el derecho del padre de familia respecto a formular algún reclamo en el marco de la prestación del servicio educativo.

QUINTO: Requerir Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, 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.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0659-2021/ILN-CPC, en el extremo que dispuso la inscripción del Centro Educativo Particular Isaac Newton E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



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 0113-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0029-2021/ILN-CPC

SÉPTIMO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte que remita copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente y Ministerio de Educación, para que, de considerarlo pertinente, actúen de acuerdo al ámbito de su competencia.

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