



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 2086-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0022-2023/CC3-SIA

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 3

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

ADMINISTRADO : SOCIEDAD SACO OLIVEROS S.A.C.¹ (COLEGIO SACO OLIVEROS)

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
DEBER DE SEGURIDAD

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENERAL

SUMILLA: *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución apelada, en los extremos que halló responsable al administrado por: a) no cumplir sus obligaciones vinculadas a la gestión de la convivencia escolar, ni impartir medidas de prevención de violencia en todas sus formas; y, b) luego de conocido un hecho de violencia escolar, no adoptó las actuaciones necesarias frente a estos actos. Sin embargo, se declara la nulidad de las dos (2) multas impuestas por indebida motivación y se dispone que se vuelva a emitir un pronunciamiento.*

Se confirma la resolución apelada, en el extremo que halló responsable al administrado por poner en riesgo a sus alumnos, al no implementar medidas de seguridad en las escaleras de acceso al quinto piso de su establecimiento, lo que conllevó a que una menor acceda a esta y se caiga de dicha zona.

SANCIÓN: 134,9 UIT - por haber vulnerado el deber de seguridad

Lima, 22 de julio de 2024

ANTECEDENTES

1. Con Memorándum 0609-2023-CC2/INDECOPI del 24 de febrero de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (CC2) remitió a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3 -la Secretaría Técnica de la Comisión-, copia de la Resolución 0292-2023/CC2² del 16 de febrero de 2023 y copia de todo lo actuado en una denuncia presentada contra la Sociedad Saco Oliveros S.A.C.³ -el Colegio⁴.

¹ Es importante mencionar que, el 1 de abril del 2024 con Asiento 00009 de la Partida Registral 14649135 se aprobó la transformación de la Asociación Saco Oliveros a Sociedad Saco Oliveros S.A.C. Cabe precisar que dicha información fue obtenida del sistema de Consulta PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado)

² La mencionada resolución fue emitida en el marco del procedimiento tramitado bajo el Expediente 0009-2023/CC2. Cabe precisar que, dicho procedimiento concluyó en atención al desistimiento de la pretensión formulado por la señora María Yahaira Puente Arnao Dongo.

³ RUC 20284670796, con domicilio fiscal ubicado en Av. Javier Prado Este 416 (Piso 4 Interior 4) Lima - Lima - San Isidro.

⁴ Cabe precisar que, dicha remisión se realizó en atención al segundo punto resolutivo de la Resolución 0292-2023/CC2. Esto en atención a que las conductas infractoras cuestionadas en dicho procedimiento se encontraban relacionadas a falta de medidas de seguridad por parte de la Asociación, así como de acciones ex post por presuntos actos de



2. Con Resolución 1 del 3 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Colegio⁵, por presunta infracción a los artículos 25° y 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código-, conforme al siguiente detalle:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la ASOCIACIÓN SACO OLIVEROS, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 73° de la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, habría vulnerado las expectativas de los consumidores, al no cumplir sus obligaciones vinculadas a la gestión de la convivencia escolar, ni impartir medidas de prevención de violencia en todas sus formas, de acuerdo a la Ley N.º 29719 (Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas), su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Ministerio de Educación, lo cual conllevó a no detectar oportunamente, actos de bullying y maltrato psicológico.

SEGUNDO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de ASOCIACIÓN SACO OLIVEROS, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 73° de la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, habría vulnerado las expectativas de los consumidores, en tanto luego de conocido un hecho de violencia escolar, no adoptó las actuaciones necesarias frente a estos actos, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N.º 29719 (Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas), su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Ministerio de Educación.

TERCERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de ASOCIACIÓN SACO OLIVEROS, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 25° de la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, durante la prestación de sus servicios, en el año escolar 2022, expuso a un riesgo injustificado a los alumnos, al no implementar medidas de seguridad en las escaleras de acceso al quinto piso de su establecimiento, lo que conllevó a que una menor acceda a esta y caiga de dicha zona.” (sic)

3. El 23 de marzo de 2023, el Colegio presentó sus descargos.
4. Mediante Resolución 3 del 5 de abril de 2023 se requirió información al Colegio sobre el reconocimiento o no de la tercera imputación realizada -relacionada al deber de seguridad-. Dicho pedido fue atendido con escrito del 13 de abril de 2023.
5. Con fecha 26 de abril de 2023, la Dirección de Fiscalización del Indecopi -la DFI- emitió el Informe 006-2023/DFI-COMP del 26 de abril de 2023 y, además, se incorporaron al presente procedimiento todos los medios de prueba actuados por dicho órgano luego de la emisión del Informe 0012-2023/DFI. Así,

maltrato, bullying, acoso y tocamientos indebidos, lo que podría representar una vulneración de derechos de otros consumidores no identificados en el presente procedimiento

⁵ Es importante mencionar que, la mencionada resolución tomó en consideración las recomendaciones recabadas por la Dirección de Fiscalización del Indecopi -la DFI- mediante su Informe 0012-2023/DFI del 11 de enero de 2023 -ver fojas 813 al 840 del expediente-.



mediante la Resolución 4 del 20 de junio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento al Colegio el mencionado informe⁶.

6. Con escrito del 28 de junio de 2023, el Colegio solicitó una ampliación del plazo otorgado para la presentación de sus descargos contemplado en la Resolución 4. Así, con Resolución 5 del 3 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión accedió a lo solicitado por la administrada.
7. Con escrito del 7 de julio de 2023, el Colegio señaló lo siguiente: a) Que, el presente procedimiento era nulo, en tanto no se le dio un plazo suficiente para cuestionar el informe complementario emitido por la DFI; b) Que, sí había cumplido con presentar la documentación para sustentar que cumplió con las formalidades exigidas por la Ley 29719 - Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas-.
8. El 26 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 0015-2023/CC3-ST –IFI–, otorgando al administrado el plazo de cinco (5) días hábiles para absolverlo.
9. Posteriormente, el 2 de agosto de 2023, el Colegio presentó un escrito adicional.
10. Mediante Resolución 0059-2023/CC3 del 22 de agosto de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 3 -la Comisión- resolvió lo siguiente:
 - i) Sancionar al Colegio con una multa de 3,9 UIT por infracción al artículo 73° del Código, toda vez que durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, vulneró las expectativas de los consumidores, al no cumplir sus obligaciones vinculadas a la gestión de la convivencia escolar, ni impartir medidas de prevención de violencia en todas sus formas, de acuerdo a la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas, su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Ministerio de Educación, lo cual conllevó a no detectar oportunamente, actos de *bullying* y maltrato psicológico.
 - ii) Sancionar al Colegio con una multa de 3,9 UIT por infracción al artículo 73° del Código, toda vez que durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, vulneró las expectativas de los consumidores, en tanto luego de conocido un hecho de violencia escolar, no adoptó las

⁶ Cabe precisar que, con dicha resolución se indicó lo siguiente: **PRIMERO:** Poner en conocimiento de ASOCIACIÓN SACO OLIVEROS el Informe N.º 006-2023/DFI-COMP del 26 de abril de 2023 y los medios de prueba actuados por la Dirección de Fiscalización del Indecopi luego de la emisión del Informe N.º 012-2023/DFI del 11 de enero de 2023 para que tome conocimiento de la investigación realizada en su contra. Ello, toda vez que los hechos analizados se encuentran relacionados con las imputaciones de cargos contenidas en la Resolución N.º 01 del 03 de marzo de 2023. **SEGUNDO:** Incorporar al expediente de ASOCIACIÓN SACO OLIVEROS, el Informe N.º 006-2023/DFI-COMP del 26 de abril de 2023 y todo lo actuado en el expediente N.º 514-2022/DFI para que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 del Decreto Legislativo 807 y de considerarlo pertinente, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente resolución." (sic)



- actuaciones necesarias frente a estos actos, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas, su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Ministerio de Educación.
- iii) Sancionar al Colegio con una multa de 134,9 UIT por infracción al artículo 25° del Código, toda vez que, durante la prestación de sus servicios en el año escolar 2022, expuso a un riesgo injustificado a los alumnos, al no implementar medidas de seguridad en las escaleras de acceso al quinto piso de su establecimiento, lo que conllevó a que una menor acceda a esta y caiga de dicha zona.
 - iv) Disponer la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
11. El 22 de septiembre de 2023, el Colegio formuló apelación contra la Resolución 0059-2023/CC3 indicando lo siguiente:

Sobre la validez de la imputación de cargos

- i) Que, la imputación de cargos cuestionada era general, abierta y oscura, lo cual vulneraba su derecho de defensa. Esto en atención a lo expuesto en un pronunciamiento previo de la Sala -la Resolución 1216-2021/SPC-INDECOPI-.
- ii) Que, la imputación no precisaba en qué sedes se habrían configurado las presuntas infracciones ni cuales serían las conductas cuestionadas.
- iii) Que, al no haberse indicado la sede exacta, se los conminó en la práctica a recabar información en un plazo ínfimo de cinco (5) días hábiles respecto de la totalidad de sus sedes.
- iv) Que, la Comisión efectuó una redacción tendenciosa de la imputación, ya que en esta se le añade un componente final consistente en conllevar como resultado de esta presunta infracción la falta de detección oportuna de actos de bullying y maltrato psicológico. Hecho similar sucede en la redacción de la imputación relacionada al deber de seguridad.
- v) Que, la imputación de cargos era incorrecta, ya que el accidente del 25 de octubre de 2022 se habría suscitado en el cuarto piso y no el quinto, lo cual abunda en la falta de precisión de la acusación.

Sobre la emisión de un informe de instrucción posterior a la Resolución 1

- vi) Que, la DFI realizó una serie de actividades de fiscalización, recolectando material probatorio relacionado a un incidente sucedido en su sede ubicada en Salamanca en fecha 25 de octubre de 2022. En atención a ello, dicho órgano emitió el Informe 0012-2023/DFI.
- vii) Que, el Informe 0012-2023/DFI no era claro en su contenido y excedía el objeto de investigación. Esto último en la medida que la Secretaría Técnica de la Comisión delegó facultades de fiscalización a la DFI para que investigue la presunta comisión de una infracción vinculada al deber de seguridad e idoneidad en sus servicios educativos en relación al evento del 25 de octubre de 2022.



- viii) Que, en atención al Informe 0012-2023/DFI se inició el presente procedimiento; sin embargo, con fecha 20 de junio de 2023, se les trasladó un segundo informe -Informe 0006-2023/DFI-COMP-. Cabe precisar que, en dicho informe se verificó que este contendría otros medios probatorios recabados de las otras sedes -Ate, La Victoria y Chorrillos-.
- ix) Que, con la emisión del segundo informe se vulneraron los Principios de Legalidad y Debido Procedimiento, toda vez que, se inició un procedimiento administrativo sancionador sin contar con el informe final emitido por el órgano fiscalizador con las conclusiones y recomendaciones finales correspondientes.
- x) Que, de forma maliciosa la Comisión a fin de acelerar el inicio de un procedimiento sancionador emitió el primer informe -Informe 0012-2023/DFI sobre la sede Salamanca- y, una vez que contó con mayores documentos, emitió un segundo informe, el cual trasladó dentro del procedimiento sancionador ya iniciado.
- xi) Que, a la fecha de la emisión de la imputación de cargos -Resolución 1-la Secretaría Técnica de la Comisión no contaba con todos los elementos de juicio necesarios para tramitar el presente procedimiento.
- xii) Que, con la emisión del Informe 0006-2023/DFICOMP se intentó justificar el inicio del procedimiento por iniciativa de la autoridad, intentado dotarlo de presuntas vulneraciones a intereses colectivos o difusos -pese a haberse iniciado las actividades de supervisión y fiscalización a propósito de un caso particular (los hechos suscitados el 25 de octubre de 2022)- buscando subsanar dicho defecto a través de la incorporación de estos medios probatorios al expediente.
- xiii) Que, el mencionado actuar vulneraba abiertamente los Principios de Legalidad, Debido Procedimiento y el derecho de defensa. Esto en la medida que no se siguió el procedimiento regular para emitir la imputación de cargos, conforme fue reconocido por la Sentencia emitida por el Tribunal Constitucional, recaída en el Expediente N° 156-2012-PHC/TC.

Sobre la competencia del Indecopi

- xiv) Que, de conformidad con el artículo 9° de la Ley 29719, disponía que la Defensoría del Pueblo era el ente encargado darle seguimiento y supervisar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la precitada ley, entre ellas, aquellas vinculadas a la gestión de la convivencia escolar, la implementación de medidas de prevención de violencia y la adopción de actuaciones necesarias frente a hechos de violencia escolar.
- xv) Que, de igual forma en el artículo 7° del Reglamento de la Ley 29719, se señaló que era el Ministerio de Educación -Minedu- el encargado de determinar el órgano responsable de la supervisión del cumplimiento de la Ley, su Reglamento y Directiva.
- xvi) Que, el Indecopi no era competente para fiscalizar de manera general la idoneidad de los servicios educativos en cuanto a temas de violencia físico o psicológica y/o acoso entre estudiantes se refiere, sino que su



- ámbito de actuación se limitaba a constatar, verificar la existencia del hecho de violencia escolar -materializado e individualizado-.
- xvii) Que, si bien el artículo 10° de la Ley 29719 brinda algunas facultades al Indecopi, lo cierto era que dicho artículo exigía que la mencionada entidad recabe las denuncias sobre la materia. Lo anterior se encontraba reforzado con lo expuesto por la Sala en su Resolución 2323- 2023/SPC-INDECOPI.
- xviii) Que, en el caso en concreto, el Indecopi excedió sus competencias al avocarse a supervisar el cumplimiento de la Ley 29719, vulnerando con ello los Principios de Legalidad y el Debido Procedimiento.
- xix) Que, la Unidad de Gestión Educativa Local -UGEL-, era el organismo competente para realizar el seguimiento y acompañamiento a la institución educativa privada en el proceso de adecuación a las Condiciones Básicas desarrolladas en los Lineamientos que establecen las condiciones básicas para la provisión de servicios educativos de Educación Básica.
- xx) Que, en relación a la presunta afectación al deber de seguridad, de conformidad con el artículo 49° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, las autoridades municipales eran los encargados de velar porque los establecimientos comerciales que operen en el ámbito de su competencia territorial cumplan con las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil.

Sobre la ausencia de una afectación al derecho colectivo e interés difuso

- xxi) Que, el presente caso se había sustentado en la fiscalización a un caso en concreto -lo sucedido con la menor de iniciales L.C.P.A. el día 25 de octubre de 2022-, lo cual viciaría el mismo ya que, la Comisión solo podía investigar y castigar afectaciones a derechos colectivos e intereses difusos, siendo que cualquier otro tipo de afectación individual no puede ser materia de un procedimiento por iniciativa de la autoridad, en tanto ello excedía su competencia.
- xxii) no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite fehacientemente una repercusión del supuesto imputado a otros consumidores, siendo las conclusiones arribadas por la DFI -sobre la sede Salamanca- una generalización, y lo contenido en el Informe 0006-2023/DFI-COMP perjudicado por los serios vicios de nulidad en los que se ve envuelto, por los motivos que expondremos más adelante.
- xxiii) Que, debía tomarse en consideración los pronunciamientos previos de la Sala -Resoluciones 1624-2023/SPC-INDECOPI y 1831-2023/SPC-INDECOPI-, en los cuales se declaró la nulidad del procedimiento debido a que las acciones de supervisión y de instrucción estuvieron vinculadas a un caso en concreto, sin verificarse una afectación a una colectividad de consumidores o que involucre temas de interés difuso.

Sobre la vulneración al deber de seguridad



- xxiv) Que, el análisis de la Comisión debió centrarse en verificar la existencia de medidas implementadas por el denunciado y no en la idoneidad de estas.
- xxv) Que, cumplió con emplear señalizaciones para alertar al transeúnte (alumno o un consumidor razonable) del peligro proveniente del acceso al piso superior. Esto, de conformidad con la Norma Técnica Peruana NTP 399.010-1 2016.
- xxvi) Que, las medidas de seguridad y señalización no tienen por objeto evitar físicamente una conducta humana o acceso no autorizado, sino advertir sobre la prohibición o del riesgo.
- xxvii) Que, no era posible considerar como exposición a personas al peligro el hecho de que una medida de seguridad no satisfaga el criterio subjetivo de la autoridad, pese a cumplir con los parámetros objetivos de la norma sobre la materia.

Sobre la validez de los medios probatorios

- xxviii) Que, solicitaba a la Sala que se pronuncie sobre la validez de los medios probatorios recabados por la DFI en el marco de la fiscalización llevada a cabo el 26 de octubre de 2022, ya que para esa fecha no contaba con una delegación expresa que le habilitara a realizar actividades de fiscalización y supervisión⁷.

Sobre la graduación de la sanción

- xxix) Que, sobre la multa ascendente a 134.90 UIT, la misma resultaba irrazonable y desproporcional.
- xxx) Que, no correspondía que se considere el agravante relacionado con una infracción a intereses colectivos o difusos (30%), toda vez que eso desnaturalizaría el propósito del presente procedimiento -iniciado por la propia administración-.
- xxxi) Que, todo procedimiento iniciado por la Comisión, por su propia naturaleza, trae implícita una afectación a los intereses colectivos o difusos, por lo tanto, considerar el mencionado agravante redundante en la razón de ser de los mencionados procedimientos.
12. Adicionalmente a lo expuesto previamente, el Colegio solicitó se declare la confidencialidad del *"Anexo 2-A: Medios de prueba documentales que acreditan el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley Antibullying"*.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

⁷ Cabe precisar que, contrariamente a lo señalado por el Colegio, dichas diligencias sí se encontraban habilitadas de conformidad con los Memorándum 0592-2023-CC3/INDECOPI, 0634-2022-CC3/INDECOPI y 0680-2022-CC3/INDECOPI.



- a) Sobre la confidencialidad de la información presentada por el Colegio
13. Conforme a lo señalado en el artículo 6º del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aquella información que constituya un secreto industrial o comercial, recibida por algún órgano funcional del Indecopi, deberá ser declarada información reservada por el órgano que la recibió⁸.
 14. En el caso en concreto, con escrito del 22 de septiembre de 2023, el Colegio presentó el documento denominado “Anexo 2-A: Medios de prueba documentales que acreditan el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley Antibullying”, solicitando que se declarara la confidencialidad de dicha información por un plazo indefinido; aduciendo que, el mismo contenía datos personales de terceros ajenos al presente procedimiento, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarle perjuicios.
 15. Al respecto, se aprecia que el mencionado documento contiene diversas fotografías y capturas de pantalla de reuniones asincrónicas realizadas por Zoom del personal educativo del proveedor, así, como de los alumnos -de diferentes edades-.
 16. Ahora bien, esta Sala luego de la verificación del mencionado documento advierte que en dichas fotografías y capturas de pantalla figuran personas que no son parte del procedimiento.
 17. En este punto, conviene tener en cuenta que la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales garantiza la protección de los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional⁹. Cabe mencionar que, en su Reglamento, define los datos personales como: “aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales o de cualquier otro tipo

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 6º.-** La información recibida por una Comisión, Oficina o Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, que constituya un secreto industrial o comercial, deberá ser declarada reservada por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal respectiva. En tal caso la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal tomará todas las medidas que sean necesarias para garantizar la reserva y confidencialidad de la información bajo responsabilidad. Únicamente tendrán acceso a los documentos e información declarada reservada los integrantes de la respectiva Comisión, Oficina o Tribunal, los funcionarios del Indecopi asignados al procedimiento y, en su caso, los miembros y personal encargados del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Los funcionarios que atenten contra la reserva de dicha información o en cualquier forma incumplan con lo establecido en el presente artículo serán destituidos e inhabilitados hasta por un plazo de diez años para ejercer cualquier función pública, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que haya lugar. La destitución o inhabilitación será impuesta por el Directorio.

⁹ **LEY 29733. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES. Artículo 1º.- Objeto de la Ley.-** La presente Ley tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen. **Artículo 3º.- Ámbito de aplicación.-** La presente Ley es de aplicación a los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional. Son objeto de especial protección los datos sensibles.



concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.”

18. Asimismo, se define los datos sensibles como: *“aquella información relativa a datos personales referidos a las características físicas, morales o emocionales, hechos o circunstancias de su vida afectiva o familiar, los hábitos personales que corresponden a la esfera más íntima, la información relativa a la salud física o mental u otras análogas que afecten su intimidad.”* Aunado a ello, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos define los datos personales como *cualquier* información que permita identificar a una persona, pudiendo ser esta, una imagen¹⁰.
 19. De acuerdo con ello, este Colegiado es de la consideración que la información presentada por el Colegio, al tratarse de fotografías y capturas de pantalla de terceros ajenos al procedimiento -incluyéndose a menores de edad-, donde se aprecia claramente su imagen (principalmente su rostro) que permitiría identificarlos y, además, estas no deben ser divulgadas sin su autorización, pues podría ocasionárseles algún perjuicio.
 20. Ahora bien, esta Sala aprecia que la naturaleza de la información presentada por la denunciada fotografías y capturas de pantalla impide la elaboración de un *“resumen no confidencial”*.
 21. Por lo expuesto, y en virtud de la facultad establecida en el artículo 3.6 de la Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI¹¹, corresponde declarar la reserva y confidencialidad, por un plazo indefinido, del documento denominado *“Anexo 2-A: Medios de prueba documentales que acreditan el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley Antibullying”* presentados por el Colegio en su escrito de apelación.
- b) Sobre la competencia del Indecopi
22. En su escrito de apelación, el Colegio cuestionó la competencia del Indecopi para conocer el presente procedimiento.
 23. Sobre el particular, cabe mencionar que la Sala, en reiterados pronunciamientos –ver, por ejemplo, las resoluciones 2323-2018/SPC-INDECOPI¹² y 2505-2022/SPC-INDECOPI¹³– ya ha fundamentado las razones

¹⁰ <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2014/02/Cartilla-Derecho-Fundamentalok.pdf>

¹¹ **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. 3.- Declaración de confidencialidad de la información.** (...) 3.6. Los órganos resolutivos del INDECOPI se pronunciarán sobre la confidencialidad de la información mediante acto o resolución debidamente motivado, pudiendo declarar la confidencialidad de la información de oficio. (...)

¹² Ver Resolución 2323-2018/SPC-INDECOPI del considerando 8 al 36. Link: <https://bitly.ws/3eGXT>

¹³ Ver Resolución 2505-2022/SPC-INDECOPI del considerando 104 al 151. Link: <https://bitly.ws/3eGYa>



por las cuales no existe un conflicto de competencia entre el Indecopi y el Ministerio de Educación, manteniendo esta primera plena competencia para conocer infracciones a normas de protección al consumidor.

24. Así, la Sala ya ha explicado, en síntesis, que el Ministerio de Educación no tiene competencia legalmente asignada para actuar en tutela de los derechos de los consumidores, sino que tiene facultades generales para fiscalizar el cumplimiento de la normativa sectorial sobre la calidad y buen funcionamiento del servicio educativo. Por ende, tampoco podría existir una vulneración al principio *non bis in idem* en caso un mismo hecho pueda ser sancionado por ambas entidades, pues el bien jurídico tutelado es distinto (inexistencia de identidad causal).
25. De otro lado, sobre lo dispuesto por los artículos 9^o¹⁴ y 10^o¹⁵ de la Ley 29719, contrariamente a lo señalado por la administrada, con los artículos antes mencionados no se restringe la competencia del Indecopi ni se exige la existencia de una denuncia o la materialización de un caso en concreto de bullying u otro acto de violencia para la acción de la mencionada institución. Por lo tanto, corresponde desestimar el presente alegato.
26. Sobre la competencia de las municipalidades, conforme fue expuesto previamente por la Sala en Resolución 0595-2020/SPC-INDECOPI, *“el Indecopi cuenta con facultades para juzgar aquellos casos donde se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores como consecuencia de la inobservancia de la norma sectorial, pues, en estos casos, lo que la autoridad de consumo sancionaría no sería, en estricto, la inobservancia de dichas disposiciones, sino el resultado lesivo producido en los consumidores por tal incumplimiento, siendo aquella normatividad solo un parámetro a tener en cuenta para verificar la responsabilidad del proveedor por no brindar un servicio de acuerdo a lo esperado legítimamente por el consumidor.”*

14

LEY N° 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 9. Obligaciones de las entidades del Estado. La Defensoría del Pueblo hace el seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley por parte de las autoridades del Ministerio de Educación. Además, realiza las acciones y los estudios necesarios con el fin de determinar el nivel de propagación de las prácticas de violencia o de acoso entre estudiantes en las instituciones educativas. Para tal efecto, las instituciones educativas, así como todas las autoridades e instancias del Ministerio de Educación le otorgan las facilidades que requiera.

15

LEY N° 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 10. Obligaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) realiza visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes, cometidos por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor; para lo cual, debe tomar declaraciones, recoger denuncias de los miembros de la comunidad educativa, realizar investigaciones, disponer las acciones de comprobación que estime pertinentes, así como imponer las sanciones correspondientes. Los resultados de la supervisión son comunicados a la comunidad educativa, indicando, de ser el caso, la aplicación de correctivos. El Indecopi debe informar anualmente a la Comisión de Educación, Ciencia, Tecnología, Cultura, Patrimonio Cultural, Juventud y Deporte del Congreso de la República sobre las inspecciones realizadas, las infracciones cometidas por las instituciones educativas, las sanciones impuestas y los resultados obtenidos, en el marco de lo dispuesto en el primer párrafo.



27. Así, la competencia asignada a las municipalidades distritales y provinciales para sancionar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Municipalidades, no garantiza una tutela plenamente tuitiva e integral ante afectaciones concretas de los consumidores, pues no replica de manera similar los mecanismos de protección establecidos en las normas de protección al consumidor a efectos de salvaguardar de manera directa sus derechos mediante el dictado de medidas correctivas, siendo que esto denota, entonces, una diferencia esencial con los procedimientos seguidos ante el Indecopi en los que se protegen los derechos subjetivos de los consumidores afectados.
28. Por todo lo expuesto, esta Sala concluye que el Indecopi sí resulta competente para analizar el presente procedimiento -infracción al artículo 25° y 73° del Código-.
- c) Sobre la validez de la imputación de cargos -Resolución 1-
29. En su apelación, el Colegio señaló que la imputación de cargos -Resolución 1- era general, abierta y oscura, lo cual vulneraba su derecho de defensa.
30. Al respecto, es importante tener presente lo expuesto por la Sala a través de la Resolución 3229-2019/SPC-INDECOPI¹⁶, mediante el cual se indicó que la resolución de imputación de cargos debe ser leída de forma conjunta e integral con el informe que contenía las recomendaciones del órgano de instrucción. Lo anterior no representaba, de forma alguna, una vulneración al derecho de defensa del administrado, en la medida que el mencionado informe fue puesto en conocimiento de este y, además, la imputación de cargos realizada contenía y citaba las recomendaciones del mencionado informe.
31. En el caso en concreto, se tiene que a través de la Resolución 1, la Secretaría Técnica de la Consumidor inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Colegio, por presunta infracción a los artículos 25° y 73° del Código - ver detalle del fundamento 2 de la presente resolución-.
32. Además, de la revisión de la mencionada resolución se ha verificado que en su fundamento 5 se citaron las recomendaciones del Informe 0012-2023/DFI. Siendo esto reforzado en el literal a) *“Respecto de las conductas que forman parte del presente PAS”* del punto II -Del inicio del procedimiento administrativo sancionador por parte de la Secretaría Técnica-¹⁷.

¹⁶ Ver: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/ff511201-e7b3-4d0e-b6be-d20839541bb7>.

¹⁷ En dicho apartado se señaló lo siguiente: *“En ese sentido, la Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades⁸, considera que de la revisión del Informe N.º 012-2023/DFI, el Expediente N.º 514-2022/DFI y el expediente N.º 009-2023/CC2, existen indicios de que, la ASOCIACIÓN: (i) habría infringido el artículo 739 del Código, toda vez que, durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, habría vulnerado las expectativas de los consumidores, al no cumplir sus obligaciones vinculadas a la gestión de la convivencia escolar, ni impartir medidas de prevención de violencia en todas sus formas, de acuerdo a la Ley N.º 29719 (Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas), su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Ministerio de Educación, lo cual conllevó a no detectar oportunamente, actos de bullying y maltrato psicológico. (ii) habría infringido el artículo 73 del*



33. Aunado a lo anterior, esta Sala ha verificado que la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de la administrada el mencionado informe, así como todos los medios probatorios recabados hasta la fecha de su emisión. Lo anterior se desprende de la revisión de la cédula de notificación remitida al Colegio el 3 de marzo de 2023.
34. En atención a lo anterior, este Colegiado considera que, contrariamente a lo señalado por el Colegio, la imputación de cargos contenida en la Resolución 1, no era general, abierta ni oscura, toda vez que, si bien de la lectura de la imputación no se precisó la sede ni las conductas materia de controversia, lo cierto es que, la misma se vio delimitada por la información contenida en el Informe 0012-2023/DFI -el cual fue debidamente puesto en conocimiento del Colegio -. Por lo tanto, corresponde desestimar el presente alegato.
35. A mayor abundamiento, es importante hacer notar que, el Colegio le había sido imposible cumplir el requerimiento de información contenido en la Resolución 1 -imputación de cargos- esto como consecuencia de la imprecisión en la imputación realizada, lo cual habría vulnerado su derecho de defensa. Al respecto, dicha afirmación resulta discordante con la realidad de los hechos. Esto ya que de la revisión del requerimiento realizado en su oportunidad por la Administración se advierte que el mismo se realizó en atención a una sede y el hecho investigado (suceso relacionado con la menor de iniciales L.C.A.P del 25 de octubre). Por lo tanto, corresponde desestimar el presente alegato.
36. Sobre que se debía tomar en consideración lo expuesto en la Resolución 1216-2021/SPC-INDECOPI-, en la mencionada resolución se declaró la nulidad parcial de la imputación de cargos, ya que se realizó una calificación jurídica genérica e imprecisa, al haberse tipificado la infracción como una presunta infracción a los artículos 49° y 50° del Código.
37. De lo anterior, este Colegiado aprecia que la analogía realizada por el Colegio no es correcta, toda vez que, en el caso en concreto, se ha cuestionado una supuesta imprecisión fáctica -sedes y conductas-, mientras que en la resolución citada la generalidad se encuentra relacionada con la calificación jurídica de los hechos, lo cual no es equiparable.
38. Además, no puede perderse vista que la imputación de cargos se sustenta con un informe que emite el órgano de instrucción, luego de haber realizado las acciones de fiscalización y haber determinado que existen fundamentos contundentes para recomendar el inicio de un procedimiento sancionador. En ese sentido, corresponde desestimar dicho alegato por impertinente.

Código, toda vez que, durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, habría vulnerado las expectativas de los consumidores, en tanto, luego de conocido un hecho de violencia escolar, no adoptó las actuaciones necesarias frente a estos actos, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N.º 29719 (Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas), su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Ministerio de Educación. (iii) habría infringido el artículo 2510 del Código, toda vez que, durante la prestación de sus servicios, en el año escolar 2022, expuso a un riesgo injustificado a los alumnos, al no implementar medidas de seguridad en las escaleras de acceso al quinto piso de su establecimiento, lo que conllevó a que una menor acceda a esta y caiga de dicha zona."



39. Sobre la existencia de un adelanto de opinión en la imputación realizada, de la revisión de la redacción de la imputación respecto de la presunta infracción a los artículos 25° y 73° del Código, conviene precisar que, a la fecha de la emisión de la Resolución 1, no era un hecho controvertido que una menor se cayó de la azotea de una de las sedes del Colegio el 25 de octubre de 2022, así como que, existían diversos indicios que daban cuenta respecto de presuntos actos de bullying y violencia entre el alumnado del administrado. En ese sentido, a criterio de este Colegiado la redacción utilizada no guardaba ninguna afición tendenciosa por parte de la administración.
40. Además, no debe perderse de vista que en este caso no estamos sancionado a la administrada por actos de bullying entre los estudiantes, sino respecto de las medidas preventivas y ex post a las que todo proveedor de servicio educativos se encuentra obligado aplicar de conformidad con la normativa de la materia.
41. En ese sentido, es posible eximir de responsabilidad a un proveedor cuando, a pesar de haberse evidenciado actos de bullying o similares, este cumplió diligentemente con cada uno de los pasos u obligaciones establecidas por la normativa correspondiente. Por lo tanto, corresponde desestimar el mencionado argumento.
42. Sobre que se habría incurrido en error al momento de redactar la imputación de cargos ya que el accidente del 25 de octubre de 2022 sucedió en el cuarto piso de su establecimiento y no en el quinto, al respecto es importante resaltar que el mencionado error no resultaba relevante al caso, ya que de la lectura íntegra de la imputación de cargos y de la documentación que la sustentaba era posible determinar respecto de que evento en particular se estaba realizando las averiguaciones.
43. Además, que, de la revisión de los actuados se advirtió que, la administrada presentó sus descargos respecto del accidente del 25 de octubre de 2022 - entre otros documentos-, es decir que, para esta, tanto la imputación como los requerimientos realizados por la Secretaría Técnica de la Comisión no fueron confusos.
44. Sin perjuicio de lo expuesto, este Colegiado verificó que el accidente del 25 de octubre de 2022 sucedió en el quinto piso del establecimiento del Colegio en su sede Salamanca¹⁸.
- d) Sobre la emisión de un informe de instrucción luego de la emisión de la imputación de cargos -Resolución 1-

¹⁸ Ver los siguientes documentos: a) Acta de fiscalización del 26 de octubre de 2022 -foja 11 del expediente-; b) Informe psicológico del 26 de octubre de 2022 emitido por la Asociación en el cual recoge las manifestaciones de ciertos alumnos en el cual refieren que el piso en cuestión era el 5to; c) grabaciones recopiladas en las acciones de fiscalización realizadas en el presente procedimiento; entre otros.



45. En su apelación, el Colegio refirió que en atención al Informe 0012-2023/DFI - relacionado únicamente a los hechos suscitados con la menor de iniciales L.C.P.A. el 25 de octubre de 2022- se inició el presente procedimiento; sin embargo, con fecha 20 de junio de 2023, se les trasladó un segundo informe - Informe 0006-2023/DFI-COMP-. Cabe precisar que, en dicho informe se verificó que este contendría otros medios probatorios recabados de las otras sedes -Ate, La Victoria y Chorrillos-.
46. Al respecto se tiene que:
- En fecha 11 de enero de 2023, la DFI emitió el Informe 0012-2023/DFI en el cual se señala lo siguiente:

“40. En ese contexto, es que la DFI al identificar a través de las acciones de monitoreo, un reporte del noticiero ATV Noticias Matinal del 26 de octubre de 2022, que daba cuenta de los posibles actos de bullying contra la menor de iniciales L.C.P.A dentro de las instalaciones de la I.E.P. Saco Oliveros Salamanca, se vio en la necesidad de realizar acciones de supervisión al proveedor reportado, toda vez que nos encontramos ante posibles incumplimientos a las normas de convivencia sin violencia, así como, la falta de medidas de seguridad, debido al incidente ocurrido del 25 de octubre de 2022, en la mencionada institución. (...)

2.3 Cuestión previa: Sobre la emisión de un informe parcial

47. Sobre el particular es preciso mencionar que, tal como se ha señalado en párrafos precedentes, la presente investigación seguida a la Asociación se inició a fin de verificar los posibles incumplimientos vinculados a la I.E.P. Saco Oliveros Salamanca; sin embargo, durante la tramitación se amplió el objeto de la misma, abarcándose a los establecimientos I.E.P. Saco Oliveros Ate, I.E.P. Saco Oliveros La Victoria y la I.E.P. Saco Oliveros Chorrillos, también de titularidad de dicho proveedor.

48. En ese sentido, es preciso mencionar que, si bien la verificación de la responsabilidad de la Asociación se efectuará en torno a todos los mencionados locales educativos, el presente informe únicamente se pronunciará respecto de la I.E.P. Saco Oliveros Salamanca, en tanto dicho extremo de la supervisión ya cuenta con la información necesaria para poder efectuar la evaluación respectiva. (...)

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES (...)

194. Existen elementos de prueba que acreditarían el incumplimiento de lo establecido en 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley 29571, por parte ASOCIACION SACO OLIVEROS, identificado con RUC N° 20284670796, toda vez que no implementó las normas de convivencia a nivel institucional en la I.E.P. Saco Oliveros Salamanca, de acuerdo con lo que establece la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y el Decreto Supremo N° 010-2012-EDU. En consecuencia, se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo de la supervisión.

195. Existen elementos de prueba que acreditarían el incumplimiento de lo establecido en 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley 29571, por parte de la ASOCIACION SACO OLIVEROS, identificado con RUC N°20284670796, toda vez que, no implementó las normas de convivencia de aula en la I.E.P. Saco Oliveros Salamanca, de acuerdo con lo que establece la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y el Decreto Supremo N° 010-2012-EDU. En



consecuencia, se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo de la supervisión.

196. Existen elementos de prueba que acreditarían el incumplimiento de lo establecido en 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley 29571, por parte de la ASOCIACION SACO OLIVEROS, identificado con RUC N°20284670796, toda vez que no habría cumplido con presentar la evidencia de la elaboración del Plan de Convivencia Democrática a través del equipo responsable de responsable de la promoción e implementación de la convivencia democrática en la I.E.P. Saco Oliveros Salamanca, de acuerdo con lo que establece la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y el Decreto Supremo N° 010-2012-EDU. En consecuencia, se recomienda la emisión de una advertencia en este extremo de la supervisión.

197. Existen elementos de prueba que acreditarían el incumplimiento de lo establecido en 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley 29571, por parte de la ASOCIACION SACO OLIVEROS, identificado con RUC N°20284670796, toda vez que, no entregó el boletín informativo de las normas de convivencia al inicio del año escolar en la I.E.P. Saco Oliveros Salamanca, de acuerdo con lo que establece la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y el Decreto Supremo N° 010-2012-EDU. En consecuencia, se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo de la supervisión.

(...)

201. Existen elementos de prueba que acreditarían el incumplimiento de lo establecido en 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley 29571, por parte de la ASOCIACION SACO OLIVEROS, identificado con RUC N°20284670796, toda vez que, no adoptó las medidas pertinentes, conforme al protocolo implementado por el Ministerio de Educación para la atención de casos de violencia escolar en la I.E.P. Saco Oliveros Salamanca debido a su falta de detección del suceso, lo cual, a su vez, fue causado por los incumplimientos de sus obligaciones vinculadas a la gestión de la convivencia escolar. En consecuencia, se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo de la supervisión.

202. Existen elementos de prueba que acreditarían el incumplimiento de lo establecido en el artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley 29571, por parte de la ASOCIACION SACO OLIVEROS, identificado con RUC N° 20284670796, toda vez que, se verificó que no habría implementado las medidas de seguridad pertinentes, lo que habría generado un riesgo injustificado en agravio de sus estudiantes durante la prestación de sus servicios. En consecuencia, se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo de la supervisión. (...)” (sic)

- El 3 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra el Colegio por presuntas infracciones a los artículos 25° y 73° del Código -ver fojas 346 al 350 del expediente-. Cabe precisar que, la imputación de cargos realizada tomó como referencia el informe previamente detallado.
- El 26 de abril de 2023, la DFI emitió el Informe 0006-2023/DFI-COMP - ver fojas 929 al 988 del expediente-, mediante el cual dicho órgano emite sus recomendaciones y conclusiones respecto de las actuaciones complementarias de fiscalización realizadas al Colegio en sus sedes de Ate, La Victoria y Chorrillos.



- Con Resolución 4 del 20 de junio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión señaló lo siguiente:

“(…) 7. Con relación a los numerales 288, 289, 291, 293, 298, 301, 303, 308, 309, 311 y 316 del 006-2023/DFI-COMP del 26 de abril de 2023, se precisa que la Secretaría Técnica emitió el Informe N.º 042-2023/CC3 del 20 de junio de 2023, que concluye que, de acuerdo con los criterios de eficiencia y decisión óptima, no correspondía iniciar un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por estos extremos y en su defecto correspondía continuar con el análisis de la responsabilidad de la Asociación mediante el procedimiento de medida de advertencia. (…)

9. En el presente caso, mediante Resolución N.º 01 del 03 de marzo de 2023, se imputó a la Asociación la presunta vulneración a lo establecido en el artículo 73 de la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, habría vulnerado las expectativas de los consumidores al: (…)

10. Justamente, la DFI investigó un hecho (presuntos actos de acoso contra una menor del segundo año de secundaria sección “A” de la Asociación, sede Chorrillos, en la modalidad de cyberbullying, a través de la cuenta “s4co_verdades_secundaria” de la red social Instagram) que se encuentra relacionado con las imputaciones de cargos antes descritas, las mismas que mediante el presente se incorporan al PAS iniciado para que la Asociación tome conocimiento de estos hechos y presente los argumentos que considere pertinentes en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente Resolución.

SE HA RESUELTO:

PRIMERO: Poner en conocimiento de ASOCIACIÓN SACO OLIVEROS el Informe N.º 006-2023/DFI-COMP del 26 de abril de 2023 y los medios de prueba actuados por la Dirección de Fiscalización del Indecopi luego de la emisión del Informe N.º 012-2023/DFI del 11 de enero de 2023 para que tome conocimiento de la investigación realizada en su contra. Ello, toda vez que los hechos analizados se encuentran relacionados con las imputaciones de cargos 10 contenidas en la Resolución N.º 01 del 03 de marzo de 2023.

SEGUNDO: Incorporar al expediente de ASOCIACIÓN SACO OLIVEROS, el Informe N.º 006-2023/DFI-COMP del 26 de abril de 2023 y todo lo actuado en el expediente N.º 514-2022/DFI para que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 del Decreto Legislativo 80711 y de considerarlo pertinente, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente resolución.” (sic)

47. De lo anterior se desprende que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión no colocó de forma expresa que la Resolución 4 del 20 de junio de 2023 se correspondía con una ampliación de cargos, lo cierto es que, de la revisión de dicho acto se verifica que este tenía dicho tenor.
48. Así, este Colegiado ha advertido que mediante la Resolución 4: a) se puso en conocimiento del Colegio el Informe 0006-2023/DFI-COMP; b) se precisó los hechos materia de investigación e imputación –“presuntos actos de acoso contra una menor del segundo año de secundaria sección “A” del Colegio, sede Chorrillos, en la modalidad de cyberbullying, a través de la cuenta “s4co_verdades_secundaria” de la red social Instagram”-; y, c) se otorgó a la administrada un plazo de cinco (5) días hábiles para que esta presente sus



descargos. Cabe precisar que, dicho plazo fue otorgado en atención a lo dispuesto por el artículo 26^o¹⁹ del Decreto Supremo 807 – Ley sobre Facultades y organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807.

49. Aunado a lo anterior, conforme fue expuesto en los antecedentes, el Colegio luego de notificada la Resolución 4, solicitó la prórroga del plazo para la presentación de descargos. Solicitud que fue atendida por la Secretaría Técnica de la Comisión de forma favorable.
 50. De lo expuesto, se concluye que, el actuar de la Secretaría Técnica de la Comisión fue clara. Motivo por el cual, a criterio de esta Sala no se vulneró los Principios de Legalidad, Debido Procedimiento y el derecho de defensa.
 51. Sobre que correspondía que se tome en consideración lo dispuesto por la Sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el marco del Expediente 156-2012-PHC/TC²⁰, al respecto se ha verificado que la imputación y su posterior ampliación de cargos fueron válidamente realizadas, por lo tanto, corresponde desestimar el presente alegato.
 52. Por todo lo mencionado, en la medida que no se ha visto afectado el derecho de defensa de la administrada y que no se ha verificado la vulneración a los Principios de Legalidad y Debido Procedimiento, esta Sala considera que corresponde desestimar los presentes alegatos desarrollados en el presente apartado.
- e) Sobre la delimitación de las sedes materia de análisis
53. En este punto es importante mencionar que, a pesar de que la Secretaría Técnica de la Comisión determinó que solo iniciaría un procedimiento administrativo sancionador sobre los hechos ocurridos en las sedes de Chorrillos y Salamanca -ver la Resolución 4-, de la lectura de la resolución apelada se verificó que, la Comisión tomó en consideración documentos relacionados a otras sedes -Ate y La Victoria-, lo cual era incorrecto.
 54. En ese sentido, en atención al principio de Tipicidad²¹ y de Debido

¹⁹ Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N.º 807 aprobado por Decreto Legislativo N.º 807 publicado el 18 de abril de 1996 Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. (...).

²⁰ Cabe precisar que, el Colegio citó siguiente fragmento de la resolución previamente mencionada: “3. En sentido similar, en la sentencia del caso *Ivaheer Bronstein vs. Perú*, de fecha 6 de febrero de 2021, la Corte Interamericana destacó que todos los órganos que ejerzan funciones de naturaleza materialmente jurisdiccional, sean penales o no, tienen el deber de adoptar decisiones justas basadas en el respeto pleno a las garantías del debido proceso establecidas en el artículo 8º de la Convención Americana; ello debido a que las sanciones administrativas, disciplinarias o de naturaleza análoga son, como las penales, una expresión punitiva del Estado y que tienen, en ocasiones, naturaleza similar a la de éstas (Cfr. Corte IDH. Caso *López Mendoza vs. Venezuela*, sentencia del 1 de septiembre de 2011).”

²¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes



Procedimiento²², este Colegiado tiene a bien precisar que, en la presente resolución solo se emitirá un pronunciamiento tomando en consideración los documentos relacionados con las dos (2) sedes antes mencionadas. Esto en atención a la imputación de cargos realizada.

55. Cabe mencionar que la presente precisión no afecta el derecho de defensa del Colegio en la medida que, esta así pudo presentar los descargos pertinentes al respecto.

f) Sobre la afectación al derecho colectivo e interés difuso

56. En su apelación, el Colegio refirió que el presente caso sería nulo en la medida que no se había evidenciado la presencia de una afectación a una colectividad de consumidores o que involucre temas de interés difuso.

57. Al respecto, se debe tener en consideración que, entre las disposiciones establecidas por el propio Código para garantizar su cumplimiento, los procedimientos de protección al consumidor, de acuerdo con su artículo 107°, se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores²³.

58. Por otra parte, de acuerdo con el TUO de la LPAG, la actuación de la Administración Pública debe servir a la protección del interés general con

principios especiales: **4. Tipicidad.**- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria. A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda. En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

22

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

23

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°. - Postulación del procedimiento. Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. (...) El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.



sujeción al ordenamiento jurídico²⁴. De este modo, la actuación de oficio de la Administración, ordenada por iniciativa de la propia autoridad, se justifica en la tutela del interés público o general, tal como se desprende del fundamento de las potestades que dicha normativa le reconoce y no se encuentra supeditada a la afectación concreta de derechos individuales de los administrados.

59. Así, el Indecopi se encuentra legitimado para dar inicio de un procedimiento de oficio, frente a posibles afectaciones de los derechos de los consumidores, más allá de la existencia de un perjuicio concreto a un consumidor en particular; esto, en armonía con la finalidad pública que debe revestir la actuación de la Administración, pues los efectos de una resolución administrativa en la que se discutan intereses difusos y colectivos serían de aplicación para todos los posibles afectados.
60. De acuerdo con lo anterior, en un procedimiento de oficio iniciado por la autoridad, corresponde evaluar, en principio, si la Comisión era competente para iniciar de oficio este procedimiento administrativo, para lo cual se debe evaluar si existieron, al menos, indicios de posibles afectaciones a intereses colectivos o difusos de los consumidores. En diversos pronunciamientos, la Sala ha considerado a la referida afectación como un presupuesto para iniciar procedimientos de oficio, por iniciativa de la autoridad.
61. Por ejemplo, a través de las Resoluciones 1624-2023/SPC-INDECOPI y 1831-2023/SPC-INDECOPI de fechas 14 de junio y 6 de julio de 2023 -las cuales fueron citadas por el Colegio a fin de defender su postura-, respectivamente, la Sala declaró la nulidad de este tipo de procedimiento debido a que, entre otras razones, las acciones de supervisión y de instrucción estuvieron vinculadas a un solo caso, y no se observaron elementos de juicio que, indiciariamente, permitieran concluir que el supuesto imputado se replicaría a los consumidores, de modo que no se evidenciaba una posible afectación a intereses difusos o colectivos.
62. En el caso particular, se aprecia que tanto las acciones de supervisión como de instrucción respecto de la conducta finalmente imputada al Colegio, se vincularon a la investigación de la afectación de la generalidad del alumnado del centro educativo en cuestión.
63. Así, respecto de la presunta infracción a los artículos 25° y 73° del Código, se tomó en consideración los siguientes hechos: a) Sobre la sede Salamanca, los hechos sucedidos en 25 de octubre de 2022, donde la menor de iniciales se lanzó por la azotea del centro de estudios, a causa de ciertos actos de violencia psicológica y bullying que habría sufrido; y, b) Sobre la sede de Chorrillos, presuntos actos de acoso contra una menor del segundo año de secundaria

²⁴

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo III.- Finalidad. La presente Ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.



sección "A" del Colegio, sede Chorrillos, en la modalidad de *cyberbullying*, a través de la cuenta "s4co_verdades_secundaria" de la red social *Instagram*.

64. Lo expuesto previamente evidencia que, la DFI sustentó su recomendación de iniciar un PAS contra el Colegio por presunta infracción de los artículos 25° y 73° del Código, en atención a hechos que afectaron al alumnado del mencionado proveedor.
65. Por lo expuesto, corresponde desestimar el presente alegato de defensa formulado por el Colegio.

Sobre el deber de idoneidad

66. El artículo 73° del Código²⁵ recoge el deber de idoneidad²⁶ de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.
67. Asimismo, el artículo 13° de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En ese sentido, 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"*

²⁵ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

²⁶ **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.

Artículo 20°. – Garantías. Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



*del país*²⁷. Asimismo, se le otorga a la educación un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público²⁸.

68. En esa misma línea, el Tribunal Constitucional respecto del contenido constitucional del interés superior del niño, niña y adolescente, ha precisado que dicho principio *“se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño, niña y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza normativa superior no sólo en el momento de la producción de normas, sino también en el momento de la interpretación de ellas, constituyéndose por tanto en un principio de ineludible materialización para el Estado, la sociedad en su conjunto y la propia familia, incluidos claro está el padre, la madre o quien sea el responsable de velar por su derechos fundamentales”*²⁹.
69. En virtud de ello, los centros educativos tienen una gran responsabilidad no solo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad. Ello, teniendo en cuenta el deber especial que tiene el Estado de investigar y sancionar las presuntas vulneraciones de los derechos de los niños y adolescentes durante la prestación del servicio educativo³⁰.
70. En ese mismo sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), considera al niño como sujeto pleno de derechos, siendo que en su artículo 19º, determina el marco de responsabilidad que tienen los padres, el representante legal o de cualquier otra persona, para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras se encuentre bajo su custodia.
71. A la luz de todo lo expuesto, esta Sala estima de imperiosa necesidad resaltar que la prestación que ofrece un proveedor de servicios educativos en el mercado, ostenta una posición especial frente a otras, dado que el servicio brindado a través de una institución educativa no se restringe a un mero acto traslativo de "servicio - precio", debido a que una de sus principales funciones está referida a moldear seres humanos capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima.

²⁷ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

²⁸ 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. STC 4232-2004-AA/TC.

²⁹ Sentencia recaída en el Expediente 02132-2008-PA/TC, fundamento 10.

³⁰ **CÓDIGO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE. - Artículo IX.- Interés superior del niño y del adolescente.** - En toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.



72. Para cumplir con ello, los proveedores de servicios educativos tienen la responsabilidad de cautelar y proteger la integridad física, así como psicológica y dignidad de los menores que se encuentran bajo su cuidado, contribuyendo de esa forma con su desarrollo integral.
73. Aunado al deber de cuidado y protección impuesto normativamente a los promotores de servicios educativos, se debe considerar que los padres de familia que contratan este tipo de prestación, eligiendo una determinada institución educativa, por las características del servicio que ofrece, lo hacen con la legítima expectativa que durante el tiempo que sus hijos se encuentren en ella, su personal haya implementado las medidas necesarias e idóneas para proporcionar a los menores un ambiente sano, seguro y pacífico.
74. De otro lado, sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código³¹ 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 probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
- Respecto a la gestión de la convivencia escolar y las medidas de prevención de violencia escolar a fin de detectar oportunamente, actos de *bullying* y maltrato psicológico
75. La Comisión determinó la responsabilidad del Colegio respecto del presente extremo al considerar los siguientes argumentos: a) Que, si bien mediante la Resolución Directoral 028-2022-I.E.P.S.O.C.C. del 8 de marzo de 2022 se aprobó el “*Plan de Convivencia Democrática de la I.E.P. Saco Oliveros de Salamanca*” para la sede Salamanca -documento en cual se consignó de forma enunciativa las actividades programadas para prevenir la violencia contra niñas, niños y adolescentes, entre otros-, lo cierto es que, la administrada no presentó medio probatorio alguno que evidencie el desarrollo de las medidas aprobadas; b) Que, respecto de las otras sedes, el Colegio no presentó el “*Plan de Convivencia Democrático*” de estas, ni algún medio de prueba que demuestre la ejecución de las actividades de prevención; c) Que, no implementó las normas de convivencia a nivel institucional ni las normas de convivencia de aula, tampoco cumplió con presentar la evidencia de la elaboración del Plan de Convivencia Democrática a través del equipo responsable de la promoción e implementación de la convivencia democrática,

31

LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



ni habría entregado el boletín informativo de las normas de convivencia al inicio del año escolar y, además, la cubierta y las hojas del Libro de Registros de Incidencias no cumplían con los formatos establecidos en el Decreto Supremo 004-2018-MINEDU; d) Que, un centro educativo no sólo debe implementar la normatividad que le exige la Ley 29719, sino que debe ponerlas en práctica; e) Que, si bien la herramienta de WhatsApp y la red social de Instagram son medios empleados -en gran medida- por los estudiantes, estos no son los únicos medios en los cuales se puede llegar a identificar presuntos actos de bullying, sino que es justamente con la eficiente gestión de la convivencia escolar y las medidas de prevención de violencia escolar a fin de detectar oportunamente, actos de *bullying* y maltrato psicológico que el Colegio podía identificar estas situaciones; f) Que, el colegio no sólo estaba obligado a impartir conocimientos sino también a defender y resguardar el derecho de los estudiantes; g) Que, si bien se contaba con cierta documentación relacionada con la prevención de los actos *bullying* y maltrato, lo cierto es que ello no resultó suficiente pues estos hechos de acoso y maltrato llegaron a materializarse, lo que da cuenta de una deficiente gestión de convivencia escolar por parte de el Colegio y la poca efectividad de las medidas de prevención de violencia escolar, pues de lo contrario se habría podido detectar oportunamente estos actos, lo que a su vez habría evitado la ocurrencia de graves consecuencias en los estudiantes implicados y la comunidad escolar; y, h) Que, si bien durante la tramitación del presente procedimiento, el Colegio sustentó su defensa en el cumplimiento de las formalidades que exige la normatividad sectorial en lo referido a sana convivencia, lo cierto es que conjuntamente con el cumplimiento normativo, les corresponde a los centros educativos -dada la naturaleza del servicio que brindan y el grupo de consumidores que se encuentran dentro de la relación de consumo- ejecutar las medidas pertinentes para prevenir la violencia en todas sus formas, es decir no sólo limitarse a la implementación en lo normativo sino también trasladar ello a ejecutar acciones que busquen garantizar de forma efectiva la menor incidencia posible de estos hechos.

76. Por su parte, el Colegio señaló lo expuesto en el fundamento 11 de la presente resolución.
77. Al respecto, a través de la Ley 29719 se dispuso la implementación de diversos mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas³².
78. De la misma manera, el Reglamento de la Ley de Convivencia Sin Violencia aprobado mediante Decreto Supremo N° 10-2012-ED -el Reglamento-, establece en su artículo 5° que la convivencia democrática en las instituciones educativas tiene como finalidad prevenir el acoso y otras formas de violencia

³²

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



entre los estudiantes, y, para tales efectos, se designará un equipo responsable para tales fines, el cual deberá planificar, implementar y ejecutar el Plan de Convivencia Democrática.

79. De forma complementaria, mediante Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, se aprobaron los Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes (Lineamientos de Convivencia Escolar), la cual establece de manera detallada las directrices de orientación para la gestión de la convivencia escolar, la prevención y la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes en las instituciones educativas.
80. Esta última norma, señala tres líneas de acción a fin de facilitar la planificación e implementación de la sana convivencia. Así determina que la gestión de la convivencia en la institución educativa se ejecuta a través de la: i) Promoción de la convivencia escolar, ii) Prevención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes y iii) Atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes.
81. En atención a la promoción de la convivencia escolar, se corresponde con el fortalecimiento y reconocimiento de relaciones democráticas a nivel de toda la institución educativa. Además, se procura promover modos de relación basados en el buen trato, que aporten a la formación integral de los y las estudiantes, así como al logro de sus aprendizajes. Cabe precisar que, entre sus actividades principales se encuentran la elaboración concertada de las normas de convivencia, la promoción de la participación democrática teniendo en cuenta las características y necesidades específicas de cada estudiante, el desarrollo de habilidades socioemocionales en adultos, niñas, niños y adolescentes, la implementación de estrategias de disciplina con enfoque de derechos, entre otras.
82. De otro lado, sobre la prevención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes, esta se corresponde con la intervención que se anticipa a las situaciones de violencia que puedan presentarse en la institución educativa o fuera de ella, mediante la implementación de acciones preventivas de acuerdo con las necesidades propias de su contexto. Se sostiene en el establecimiento de una red de aliados estratégicos con capacidad de actuación y soporte frente a las situaciones de violencia que puedan presentarse.
83. Siguiendo esa línea, la Ley 29719 refiere que el profesional en psicología de cada institución educativa es el encargado de la prevención de los casos de acoso y de violencia entre los alumnos³³. Juntamente con este, el Consejo Educativo Institucional (CONEI) de cada institución educativa realiza, además

³³

Ley N.° 29719 - Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicada el 25 de junio de 2011. Artículo 3º. Designación de un profesional de Psicología Declárase de necesidad la designación de, por lo menos, un profesional de Psicología en cada institución educativa, encargado de la prevención y el tratamiento de los casos de acoso y de violencia entre los alumnos (...).



de sus atribuciones, las acciones necesarias para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre escolares en cualquiera de sus manifestaciones³⁴.

84. Lo anterior es replicado con relación a los demás miembros de la institución educativa como los docentes y auxiliares³⁵, quienes son los llamados a detectar, atender y denunciar de inmediato los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento o cualquier otra manifestación que constituya acoso entre estudiantes. En los casos de poca gravedad, sancionar directamente a los estudiantes agresores; e informar a los padres o apoderados de los estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso, así como a los padres o apoderados del agresor.
85. Ahora bien, de los actuados se evidenciaron ciertos actos de violencia y/o *bullying*, conforme al siguiente detalle:

N°	Sede	Hechos ocurridos en el establecimiento del Colegio
1	Salamanca	<p>La menor de iniciales L.C.P.A. sufrió acoso escolar debido a sus rasgos físicos y estatura. Además, habría sido víctima de tocamientos indebidos por parte de uno de sus compañeros de clase.</p> <p>Asimismo, en otra oportunidad, dicha menor sufrió maltrato por parte de una de sus profesoras, la cual tenía la costumbre de mantener parados a los alumnos durante toda la clase si no logran contestar bien a las preguntas que esta les formulaba. Así, en una oportunidad, la menor, al pasar por este episodio, se arañó tan fuerte la mano que se sacó sangre.</p> <p>Finalmente, esta menor habría sido víctima de presuntos actos de <i>bullying</i> de parte de sus compañeros de salón, por lo que optó por lanzarse del quinto piso -azotea del centro educativo-, lo que le ocasionó graves daños a su salud.</p>
2	Chorrillos	<p>La menor de iniciales A.S.G.Q. habría sido acosada en la modalidad de <i>cyberbullying</i>, a través de la cuenta "s4co_verdades_secundaria" de la red social de Instagram.</p> <p>Así, el 23 de octubre de 2022, la estudiante fue agredida verbalmente a</p>

³⁴

Ley N.º 29719 - Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicada el 25 de junio de 2011. Artículo 4º. Consejo Educativo Institucional (Conei) El Consejo Educativo Institucional (Conei) de cada institución educativa realiza, además de sus atribuciones, las acciones necesarias para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre escolares en cualquiera de sus manifestaciones; acuerda las sanciones que correspondan y elabora un plan de sana convivencia y disciplina escolar, siguiendo las indicaciones emanadas del Ministerio de Educación, que recogen y concretan los valores, objetivos y prioridades de actuación que orientan y guían el mutuo respeto y la solución pacífica de los conflictos.

³⁵

Ley N.º 29719 - Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicada el 25 de junio de 2011. Artículo 6º. Obligaciones de los docentes Los docentes y los miembros del personal auxiliar de la institución educativa tienen la obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (Conei) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes, incluyendo aquellos que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados. Para tales casos, dicho consejo se reúne dentro de los dos días siguientes para investigar la denuncia recibida y la resuelve en un plazo máximo de siete días. Cuando se trate de casos de poca gravedad, los docentes deben sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de su obligación de informar sobre dicho incidente al Consejo Educativo Institucional (Conei), para los efectos de su inscripción en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.



		través de una publicación en la cuenta de Instagram s4co_verdades_secundaria en la que fue etiquetada. La publicación decía: <i>“Básicamente, vengo a confesar que S. de 2A (creo) es una estúpida, mentirosa, chismosa y anoréxica pq se le dio la gana. No niña, no pq te hayan dicho gorda en el 2018, significa que te hayas vuelto una traumadita. Tapa pq sino su mamá me funa”.</i> (sic)
--	--	---

86. Ahora bien, en lo que respecta a la gestión de la convivencia escolar, de acuerdo al artículo 137 del Reglamento de la Ley General de Educación y al numeral 8.2 de los Lineamientos, los instrumentos de gestión son: i) El Proyecto Educativo Institucional (PEI), ii) el Proyecto Curricular Institucional (PCI), iii) el Reglamento Interno que incluye las Normas de Convivencia de la institución educativa en un capítulo denominado *“Normas de Convivencia”*, el cual reemplaza al capítulo referente a las normas de disciplina y iv) el Plan Anual de Trabajo (PAT) que incluye las actividades relacionadas a la gestión de la convivencia escolar.
87. Adicionalmente, de acuerdo con el numeral 8.2.2 y 8.2.3 de los Lineamientos, las instituciones deben de contar con (v) normas de convivencia institucional y del aula. Además, de acuerdo con el numeral 8.2.4 de la citada norma, la gestión de convivencia escolar se materializa a través de actividades de carácter cultural, artístico, científico, tecnológico, deportivo y/o recreativo.
88. De otro lado, en el numeral 8.3 de los Lineamientos, se establece que las instituciones educativas deben tener en cuenta el desarrollo de actividades de integración, las mismas que se encuentran detalladas en el Anexo 2 del mencionado cuerpo normativo.
89. En el caso en concreto, obra en el expediente, la Resolución Directoral 028-2022-I.E.P.S.O.C.C. del 8 de marzo de 2022 que aprobó el Plan de Convivencia Democrática de la I.E.P. Saco Oliveros de Salamanca en el que consignó de forma enunciativa las actividades programadas para prevenir la violencia contra niñas, niños y adolescentes; así, detalló la actividad a desarrollar y lo que esta implicaba.
90. Ahora bien, a fin de verificar si la administrada cumplió o no con las medidas previamente detalladas, esta Sala ve conveniente adjuntar un cuadro de resumen, siendo este el siguiente:



Medio Probatorio (sedes Chorrillos y Salamanca)	Actividad complementaria que promueve la sana convivencia	Análisis
Normas de Convivencia a nivel institucional ³⁶	<ul style="list-style-type: none">- Recreos amigables.- Actividades que favorezcan la bienvenida acogedora y estimulante a las y los estudiantes desde el primer día de clases.- Día de la familia.- Campamentos o paseos.- Asambleas de aulas y padres de familia.	<p>Si bien el Colegio contaba con un Reglamento Interno que contenía un capítulo referido a convivencia sin violencia lo cierto es que, no se cuenta con el medio probatorio idóneo que demuestre que el mismo fue puesto en conocimiento de todo el plantel.</p> <p>Además, la Resolución Directoral en la sede Salamanca, que aprueba las normas de convivencia no cuenta con la firma del director. Lo anterior fue confirmado por la UGEL 6.</p> <p>En el caso de la sede Chorrillos, si bien se elaboró el Reglamento Interno, lo cierto es que no se ha demostrado que el mismo hubiera sido puesto en conocimiento de todo el plantel. Además, no se ha demostrado que la aplicación de este.</p>
Normas de Convivencia en el aula ³⁷	<ul style="list-style-type: none">- Orientaciones para padres y madres de familia.- Desarrollo de estrategias de prevención y atención de la violencia.- Sesiones de tutoría relacionadas a la prevención de la violencia.- Diagnóstico de aula y las necesidades de orientación de las y los estudiantes.	<p>Respecto de la sede Salamanca, de los documentos obrantes en el expediente, no es posible determinar la fecha de elaboración de dichas normas. Es decir, no se pudo verificar si dichas normas se elaboraron a inicio del año escolar. Además, no ha sido posible determinar si las mencionadas normas fueron aprobadas por el director de la institución educativa, o, subdirector del nivel correspondiente, como lo establece la normativa a través del Decreto Supremo N.º 004-2018-MINEDU.</p> <p>Respecto de la sede Chorrillos, si bien se cuentan con las capturas de pantalla de las normas de convivencia en el aula, el Colegio no presentó la resolución de aprobación de las mismas, pese a que la DFI lo requirió en su oportunidad.</p> <p>Finalmente, el Colegio tampoco a probado que</p>

³⁶ Instrumento que contribuye a la promoción de la convivencia escolar democrática a través del establecimiento de pautas de comportamiento y medidas correctivas. Conforme el apartado I del Anexo 01 del Decreto Supremo N.º 004-2018- MINEDU, estas normas deberán ser incluidas a través de un capítulo dentro del Reglamento Interno de la institución educativa, donde deberán contener lo siguiente: (i) Definición de la convivencia escolar, (ii) Responsabilidades del Comité de Tutoría y Orientación Educativa, (iii) Normas de convivencia; y, (iv) Medidas correctivas. Asimismo, dichas normas deberán ser elaboradas de manera participativa y consensuada con todos los integrantes de la comunidad educativa o sus representantes, y ser aprobadas por el director de la institución educativa.

³⁷ Instrumento que facilita la adecuada implementación de funcionamiento y la dinámica de la convivencia escolar dentro del aula. Promoviendo un comportamiento positivo entre ellos. Conforme el inciso 8.2.3. del apartado 8.2 del Capítulo VIII del Decreto Supremo N.º 004-2018- MINEDU, las normas de convivencia de aula deberán elaborarse al inicio del año escolar junto con los estudiantes; y, deben ser aprobadas por el director de la institución educativa, o, subdirector del nivel correspondiente.



		dichas normas fueron aplicadas en la comunidad educativa.
Boletín informativo de Sana Convivencia. ³⁸		Respecto de la sede Salamanca, si bien se presentó el boletín informativo de sana convivencia, lo cierto es que no se demostró que el mismo hubiera sido entregado al plantel. Respecto a la sede Chorrillos, el Colegio no presentó evidencia de la elaboración del boletín informativo ni de la entrega de este, a toda la comunidad estudiantil.
Libro de Registro de Incidencias ³⁹		De los actuados en el procedimiento, se evidenció que el mencionado libro no se encontraba acorde al formato señalado por la normativa de la materia.
Hojas del Libro de Registro de Incidencias. ⁴⁰		De los actuados en el procedimiento, se evidenció que las hojas del mencionado libro no se encuentran acorde al formato señalado por la normativa de la materia.

91. En este punto es importante resaltar que, en concordancia con lo expuesto por la Comisión, una entidad educativa no sólo debe implementar lo exigido por la normativa correspondiente, sino que, además, debe ponerlas en práctica. Esto se ve reforzado con lo dispuesto en los Lineamientos de Convivencia Escolar, el cual contempla campos de acción y las actividades que se deben implementar para garantizar una sana convivencia sin violencia.
92. Por todo lo expuesto corresponde, confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que determinó la responsabilidad del Colegio por infracción al artículo 73° del Código, al haberse probado que, durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, vulneró las expectativas de los consumidores, al no cumplir sus obligaciones vinculadas a la gestión de la convivencia escolar, ni impartir medidas de prevención de violencia en todas sus formas, de acuerdo a la Ley 29719, su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Minedu, lo cual tuvo como consecuencia que no se detecte, oportunamente, los actos de *bullying* y maltrato psicológico.
- Respecto a las acciones adoptadas y actuaciones necesarias luego de conocidos los actos de *bullying* y maltrato psicológico
93. La Comisión determinó la responsabilidad del Colegio respecto del presente extremo al considerar los siguientes argumentos: a) Que, si bien las agresiones o afectaciones se dieron hacia alguien en específico, resultaba trascendente, e

³⁸ Documento que debe ser entregado al inicio del año escolar, a cada estudiante y padre de familia que difunde las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, la proscripción de todo tipo de violencia física y psicológica y de toda forma de hostigamiento y de acoso entre alumnos, cometido por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros.

³⁹ Documento cuya tapa debe identificarse como: "Libro de Registro de Incidencias de la IE..."

⁴⁰ Documento con formato preestablecido 1 y 2 del Anexo 5 del D.S. N.º 004-2018-MINEDU.
M-SPC-13/1B 28/43



incluso dejan de ser una afectación individual y se convierten en una conducta de mayor alcance e interés general, considerando que estos hechos ocurren dentro de una entidad escolar, en la que se encuentran implicados menores de edad que podrían verse afectados. Por tanto, resultaba relevante que el Colegio demuestre que adoptó medidas en salvaguarda de la integridad de todos sus alumnos, pues estos se encuentran expuestos de forma permanente a estos sucesos; b) Que, de los actuados en el procedimiento, se evidenció que el Colegio no adoptó las medidas pertinentes luego de ocurrido los hechos descritos, pese a que resultaba oportuno y necesario que ejecute acciones que mitiguen los efectos generados en todas las personas que se encontraban implicadas en el tema en discusión, sin embargo, ello no ocurrió, pese a que el MINEDU dispuso los Protocolos para la Atención de la Violencia contra niñas, niños y adolescentes; c) Que, la responsabilidad del Colegio en materia de convivencia sin violencia, no solo se reduce a su capacidad de reacción frente a la ocurrencia de un suceso como el del *bullying*, sino que esta abarca tanto la obligación de promoción de la cultura de sana convivencia, así como las acciones de prevención, detección y atención, cuando ya se hayan producido dichos casos; y, d) Que, si bien se contaba con el Plan de Acción en el que se detallan las acciones desplegadas por parte del Colegio, que se adoptaron de forma posterior a los hechos ocurridos el 25 de octubre de 2022, lo cierto es que no se presentó medio probatorio alguno que acredite de forma fehaciente la realización de todas estas actividades.

94. Por su parte, el Colegio señaló lo expuesto en el fundamento 11 de la presente resolución.
95. Así, la Ley 29719 en sus artículos 6º y 7º dispone las obligaciones de las instituciones educativas y docentes cuando tomen conocimiento de una situación de violencia o acoso entre sus alumnos, entre las que se encuentran las siguientes: a) La obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el CONEI los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento o cualquier otra manifestación que constituya acoso entre estudiantes; b) en los casos de poca gravedad, los docentes deberán sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de comunicarlo al CONEI para anotar los hechos en el cuaderno de incidencias; e, c) informar a los padres o apoderados de los estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso, así como a los padres o apoderados del agresor.
96. De la misma manera, el Reglamento de Ley de Convivencia Sin Violencia aprobado mediante Decreto Supremo N° 10-2012-ED -el Reglamento-, establece en su artículo 5º que la convivencia democrática en las instituciones educativas tiene como finalidad prevenir el acoso y otras formas de violencia entre los estudiantes, y, para tales efectos, se designará un equipo responsable para tales fines, el cual deberá planificar, implementar y ejecutar el Plan de Convivencia Democrática.



97. Asimismo, el numeral I del Anexo 3: “*Protocolos para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes*” de los Lineamientos de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes -Lineamientos de la Convivencia Escolar-, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, fue actualizado por la Resolución Ministerial N° 274-2020-MINEDU del 14 de julio de 2020.
98. Al respecto, cabe precisar que, de la revisión de la resolución venida en grado, se advirtió que la Comisión no tomó en consideración la actual modificación del protocolo a fin de verificar el cumplimiento del mismo en el presente caso.
99. En ese sentido, siendo que se cuentan con elementos suficientes para emitir un pronunciamiento al respecto y que ambas partes han tenido la oportunidad de presentar sus descargos, esta Sala considera pertinente realizar el análisis del caso a la luz de la normativa vigente y reformar, de ser el caso, la apelada.
100. Ahora bien, sobre los supuestos tocamientos indebidos que habría sufrido la menor de iniciales L.C.P.A., el Colegio no registró ninguna acción.
101. De otro lado, sobre las agresiones que habría sufrido la mencionada menor de parte de su maestra, se cuenta con el reporte en el SiSeve el 2 de diciembre de 2022 (caso N.° 22023DB3C7). Asimismo, un docente llevó a la menor al departamento de psicología. Dicho hecho no fue informado a la madre de la menor, pero sí se puso en conocimiento de la Policía Nacional del Perú y a la UGEL 06.
102. Asimismo, sobre los actos de *bullying* que desencadenaron que dicha menor se lanzara de la azotea del centro educativo, el Colegio señaló que luego de ocurrido el accidente, atendió a la menor L.C.P.A. y asumió los gastos en los que incurrió el tratamiento de la misma. Posteriormente refirió que no contaba con reportes previos.
103. En el caso de la sede de Chorrillos, sobre la agresión verbal que habría sufrido la menor de iniciales A.S.G.Q. -sede Chorrillos- a través de la red social Instagram, el Colegio no presentó alegatos de defensa al respecto.
104. De lo anterior, se advierte que el Colegio no adoptó las medidas pertinentes luego de ocurrido los hechos descritos, pese a que resultaba oportuno y necesario que ejecute acciones que mitiguen los efectos generados en todas las personas que se encontraban implicadas en el tema en discusión, sin embargo, ello no ocurrió, pese a que el MINEDU dispuso los Protocolos para la Atención de la Violencia contra niñas, niños y adolescentes.
105. Por todo lo expuesto corresponde, confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que determinó la responsabilidad del Colegio por infracción al artículo 73° del Código, al haberse probado que,



durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, vulneró las expectativas de los consumidores, en tanto luego de conocido un hecho de violencia escolar, se probó que no adoptó las actuaciones necesarias frente a estos actos, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 29719, su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Minedu.

Sobre el deber de seguridad

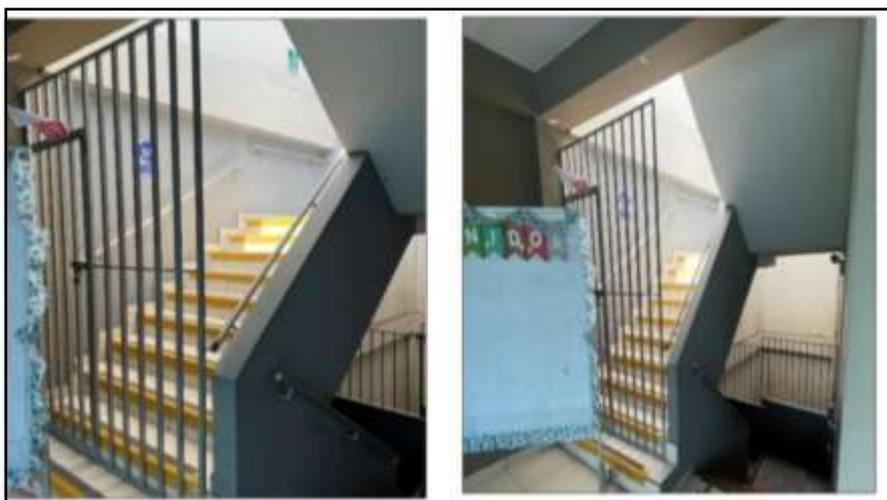
106. El artículo 25° del Código⁴¹ proscribe la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro⁴².
107. En ese sentido, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido por los proveedores, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
108. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
109. La Comisión determinó la responsabilidad del Colegio respecto del presente extremo al considerar los siguientes argumentos: a) Que, de conformidad con el Acta 1205-2022/DFI del 26 de octubre de 2022, en el que se dejó constancia -a través de registros fotográficos- que el establecimiento del Colegio -sede Salamanca- contaba con rejas de acceso a su azotea (quinto piso) sin candados u otro medio de seguridad, que restringiera el acceso a esta área; sin embargo, estas no se encontraban cerradas completamente, es decir uno de los lados estaba descubierto, lo cual permitía el acceso a la azotea; b) Que, en el mencionado lugar no se impartía el servicio educativo razón por la cual existía una señal de restricción a esta área, no debería ser accesible a los estudiantes por lo que el Colegio se encontraba obligada a adoptar mayores medidas de seguridad de acceso a esta área, sin embargo, ello no ocurrió en su momento, siendo que se expuso a un riesgo todo el plantel estudiantil; c) Que, luego de ocurrido los hechos del 25 de octubre de 2022, el Colegio instaló

⁴¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- Deber general de seguridad. Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

⁴² Ver la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI del 25 de noviembre de 2010.
M-SPC-13/1B 31/43

una reja que llegaba a cubrir totalmente el acceso al piso siguiente y, además incorporó un candado a la reja de acceso, lo cual no se corresponde con un eximente de responsabilidad ni una subsanación de la misma; y, d) Que, si bien no resultaba razonable exigirles a los proveedores que los menores bajo su cuidado, en ningún caso, pudieran sufrir algún tipo de lesión, si resultaba razonable exigirles desplegar medidas preventivas razonables que reduzcan las probabilidades de que sucedan accidentes, lo cual no se demostró en el presente caso.

110. Por su parte, el Colegio señaló lo expuesto en el fundamento 11 de la presente resolución.
111. Al respecto, es importante tener en consideración que el presente caso resguarda el derecho de todos los alumnos del Colegio, que de una u otra forma se encontraban expuestos a un riesgo injustificado a la seguridad de estos, independientemente de que se haya producido un accidente en específico, como fue el caso de la menor de iniciales L.C.P.A. Ello en atención a que la naturaleza del procedimiento busca tutelar los intereses colectivos y difusos.
112. Aunado a lo anterior, no debe perderse de vista que, el Colegio como proveedor de servicios educativos tenía la obligación de ofrecer un establecimiento seguro, a fin de garantizar el bienestar de sus alumnos -menores de edad-.
113. En este punto es relevante tener presente la escena de los fatídicos hechos:



114. De dichas imágenes se advierte que, el acceso a la azotea del establecimiento de la administrada contaba con una reja en la parte frontal; sin embargo, la parte lateral del acceso no contaba con seguridad alguna.
115. Adicionalmente se cuenta con la siguiente imagen de la puerta de la reja de acceso a la azotea, siendo esta la siguiente:



116. De dicha fotografía, se evidencia que dicho acceso no contaba con algún medio de seguridad -como, por ejemplo, un candado u otro similar-.

117. Asimismo, se cuenta con una grabación realizada el día 26 de octubre de 2022, por el personal de la DFI en el cual un representante del Colegio refirió lo siguiente respecto de la reja colocada en la escalera de acceso de la azotea:

*“Personal de la DFI:
Representante del Colegio:
Personal de la DFI:*

*¿Acaban de cerrarlas?
Claro, se acaba de cerrar
Pero en el momento evidentemente estaba
abierto y la chica subió.*

Representante del Colegio:

*“Pero tenemos un personal que trabaja acá en
este piso justamente con estas áreas” (sic)*

118. Por su parte, el Oficio 0256-2022/INDECOPI-DFI, el mismo que contenía el Informe 0386-2022-UGEL 06/DIR-ASGESE-ESIE-SEIEF, remitido el 25 de noviembre de 2022, en el que se pudo observar que se señaló entre otros⁴³, lo siguiente:

“Se alerta que durante la observación se observaron rejas de cerramiento que dan acceso a la azotea, las mismas que a pesar de estar cerradas dejan la posibilidad de ingreso a través del lado lateral, según información brindada por el personal de la IE Privada, las rejas han sido instaladas tiempo atrás del hecho suscitado. Se alerta que se observó un acceso hacia un nivel superior cerca de las aulas de 5to de primaria. Dicho acceso cuenta con una reja de seguridad sin la debida restricción de uso para los alumnos.” (sic)

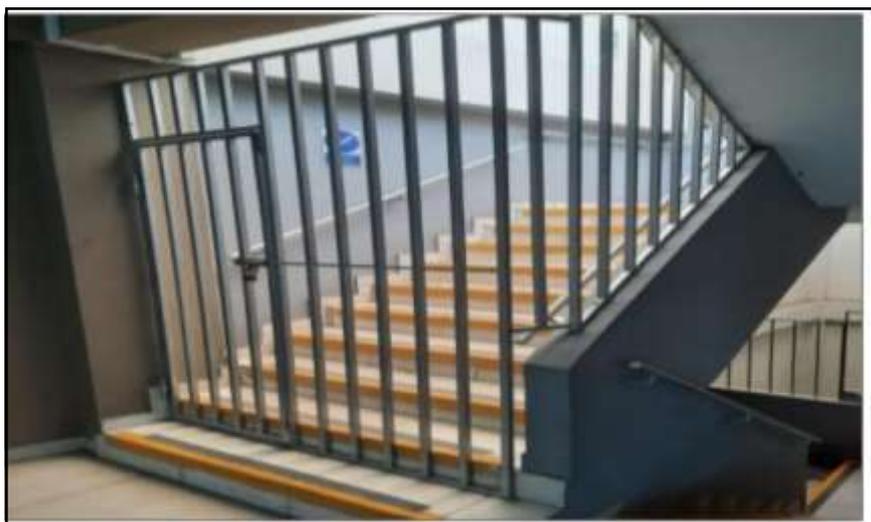
119. En su apelación, el Colegio refirió que en el mencionado acceso se contaba con la señalética correspondiente –“Prohibido, el ingreso a personas no autorizadas”-. Esto, de conformidad con la Norma Técnica Peruana NTP 399.010-1 2016.

120. Al respecto, si bien de los documentos que obran en el expediente es posible advertir que, en dicho acceso se había colocado ciertas señales y avisos para el público en general a fin de prohibir el acceso. Lo cierto es que, dichos avisos

⁴³ Aunado a ello, a través del mencionado informe, la UGEL N.º 6 indicó, que no cumplió con lo establecido por las normativas vigentes del MINEDU, como es el caso de: (i) no contar con la cantidad y tipo de ambientes básicos, así como los ambientes complementarios utilizados por los estudiantes, (ii) el número de aforo de estudiantes por aula; (iii) las especificaciones técnicas para la medida de puertas; (iv) las especificaciones técnicas para los servicios higiénicos; (v) el tipo de ventilación; entre otros.

no resultaban suficientes para restringir el acceso a la azotea. Tan es así que, el 25 de octubre de 2022 la menor de iniciales L.C.P.A. accedió a la azotea y cayéndose de la misma.

121. En este punto, resulta ilógico sostener la postura señalada por el Colegio, al referir que la Administración no se encuentra facultada para analizar la idoneidad o efectividad de las medidas adoptadas por los proveedores.
122. Sostener dicha postura, resta de total sentido a lo dispuesto por el artículo 25° del Código. En efecto, el mencionado artículo se encuentra relacionado al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores. Motivo por el cual, la Administración sí se encuentra facultada para verificar que las medidas adoptadas por el proveedor resulten razonables, a fin de mitigar el riesgo. Por lo tanto, corresponde desestimar el presente alegato.
123. De otro lado, en la medida que el Colegio refirió que la azotea era un espacio en el que no se realizaban actividades académicas y/o deportivas -por tanto, no apto los alumnos-, dicho administrado tenía una obligación mayor de velar por que dicho espacio se encuentre fuera del alcance de los menores; sin embargo, no lo hizo.
124. Ahora bien, no escapa de la consideración de esta Sala que, luego de ocurridos los hechos del 25 de octubre de 2022, el Colegio instaló una reja adicional e incorporó un candado, conforme a la siguiente imagen:



125. Cabe precisar que, lo previamente citado no significa una subsanación de la conducta o un eximente de responsabilidad, sino que, únicamente se busca ejemplificar que, el propio proveedor pudo haber mitigado el riesgo



primigeniamente, adoptando medidas adecuadas para reducir el riesgo. No obstante, no lo hizo, ya que mantuvo una reja sin seguridad alguna.

126. Por todo lo expuesto corresponde, confirmar la resolución apelada en el extremo que determino la responsabilidad del Colegio por infracción al artículo 25° del Código, al haberse probado que, durante la prestación de sus servicios en el año escolar 2022, expuso a un riesgo injustificado a los alumnos, al no implementar medidas de seguridad idóneas en las escaleras de acceso al quinto piso de su establecimiento, lo que conllevó a que una menor acceda a esta y caiga de dicha zona.

Sobre la graduación de la sanción

127. El artículo 112° del Código establece que, para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado 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 dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Administración.
128. El artículo 10° del TUO de la LPAG contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, siendo que entre tales requisitos se encuentra la conformación del acto mediante el procedimiento regular previsto para tal fin. Sobre esta línea de razonamiento, debe tenerse en cuenta que el artículo 254° del TUO de la LPAG establece que, para ejercer la potestad sancionadora, la autoridad administrativa requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido.
129. Al respecto, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, ha determinado que las infracciones referentes al Código serán calculadas de conformidad con lo dispuesto en la metodología desarrollada en el anexo de dicha norma.
130. La Comisión impuso tres (3) sanciones al Colegio, conforme al siguiente detalle: a) Por la inaplicación de medidas preventivas frente a actos de violencia y *bullying* -artículo 73° del Código-, se impuso una multa equivalente a 3,9 UIT; b) Por la inaplicación de medidas ex post frente a actos de violencia y *bullying* -artículo 73° del Código-, se impuso una multa equivalente a 3,9 UIT; y, c) Por vulneración al deber de seguridad -artículo 25° del Código-, se impuso una multa equivalente a 134,9 UIT.
131. Ahora bien, en los siguientes párrafos se analizará si la graduación de las



sanciones determinadas por la Comisión fue la correcta.

- Respecto a la gestión de la convivencia escolar y las medidas de prevención de violencia escolar a fin de detectar oportunamente, actos de *bullying* y maltrato psicológico
132. En el presente caso, la Comisión aplicó el método ad-hoc del Decreto Supremo 032-2021-PCM, al considerar que con la presente infracción se había afectado la salud física y emocional de los alumnos que sufrieron estos hechos.
133. Así, en aplicación del mencionado método determinó que:
- i) El beneficio ilícito se correspondía con el costo evitado, el mismo que se estimaba en atención al costo de la asesoría legal adecuada con lo cual le habría permitido a la administrado conocer y cumplir con la normativa vigente en Gestión de Convivencia Escolar, el mismo que asciende a S/ 5 500.00.
Cabe precisar que, dicho monto se tomó como referencia de la remuneración mensual promedio de un profesional en derecho de la Comisión del Indecopi, encargado de tramitar expedientes de alta complejidad en materia de protección al consumidor. Según las convocatorias laborales emitidas.
 - ii) La probabilidad de detección se estimó como media, la cual tiene un valor de 37,40%.
 - iii) Atenuantes y/o agravantes, la Comisión consideró que en la medida que la conducta infractora generó una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores, correspondía aplicar la circunstancia agravante correspondiente -tomando como referencia la circunstancia agravante f6 del Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo 032- 2021-PCM- la cual era 30%.
 - iv) Tamaño de la empresa, el Colegio era una pequeña empresa, por lo que la multa no podía superar el 20% de las ventas o ingresos brutos percibidos por todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia.
 - v) Finalmente, la multa impuesta fue 3,9 UIT.
134. Al respecto, en la medida que con la presente conducta -inaplicación de medidas preventivas contra los actos de violencia o *bullying*- se puso en riesgo la vida y salud de los consumidores, no es posible realizar una graduación de la sanción utilizando lo dispuesto por el método de valores preestablecidos del Decreto Supremo 032- 2021-PCM.
135. En efecto, este Colegiado considera que, en tanto las medidas preventivas contra los actos de violencia o *bullying* tiene por finalidad evitar el acoso y otras formas de violencia entre los estudiantes, su inaplicación representa una



exposición grave al riesgo de la salud -tanto física como psicológica- de los mismos.

136. Ahora bien, habiéndose precisado lo anterior, de la revisión del análisis realizado por la Comisión se ha verificado ciertas incongruencias, siendo estas las siguientes: a) No se ha cumplido con sustentar adecuadamente el motivo por el cual solo se tomó en consideración el sueldo de un profesional en derecho, ya que existe la posibilidad de que se pudiera tomar como referencia a otros profesionales, grados académicos, puestos laborales, entre otros; y, b) No se ha motivado adecuadamente la razón por la cual se consideró la información obtenida de los procesos laborales del Indecopi y no otros.
137. En atención a lo anterior, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad de la multa impuesta por la Comisión, toda vez que la graduación de esta ostenta omisión en la motivación.
138. En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta; y, se dispone que la Comisión, a la brevedad posible, realice un nuevo cálculo de la multa, tomando en consideración lo expuesto en los párrafos anteriores.
139. Cabe precisar que, conforme se ha expuesto en anteriores pronunciamientos de la Sala⁴⁴, en caso de no contarse con información suficiente para determinar el beneficio ilícito, la Comisión deberá recurrir a los criterios contemplados por el artículo 112° del Código.
140. Finalmente, se deja sin efecto, temporalmente, la inscripción en el RIS del Colegio, respecto del presente extremo hasta que se cumpla con subsanar el vicio advertido.
- Respecto a las acciones adoptadas y actuaciones necesarias luego de conocidos actos de *bullying* y maltrato psicológico
141. En el presente caso, la Comisión aplicó el método de método ad-hoc del Decreto Supremo 032-2021-PCM, al considerar que en la con la presente infracción se había afectado la salud física y emocional de los alumnos que sufrieron estos hechos.
142. Así, en aplicación del mencionado método determinó que:
 - i) El beneficio ilícito se correspondía con el costo evitado, el mismo que se estimaba en atención al costo de la asesoría legal adecuada con lo cual le habría permitido a la administrado conocer y cumplir con la normativa vigente en Gestión de Convivencia Escolar, el mismo que ascendía a S/ 5 500.00.
Cabe precisar que, dicho monto fue tomado como referencia de la

⁴⁴ Ver la Resolución 0478-2024/SPC-INDECOPI.
M-SPC-13/1B



- remuneración mensual promedio de un profesional en derecho de la Comisión del Indecopi, encargado de tramitar expedientes de alta complejidad en materia de protección al consumidor. Según las convocatorias laborales emitidas.
- ii) La probabilidad de detección se estimó como media, la cual tenía un valor de 37,40%.
 - iii) Atenuantes y/o agravantes, la Comisión consideró que en la medida que la conducta infractora generó una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores, correspondía aplicar la circunstancia agravante correspondiente -tomando como referencia la circunstancia agravante f6 del Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo 032- 2021-PCM- la cual era 30%.
 - iv) Tamaño de la empresa, el Colegio era una pequeña empresa, por lo que la multa no podía superar el 20% de las ventas o ingresos brutos percibidos por todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la emisión de la resolución de primera instancia.
 - v) Finalmente, la multa impuesta fue 3,9 UIT.
143. Al respecto, esta Sala considera que contrariamente a lo expuesto en el apartado previo -medidas preventivas-, en este extremo, se debe tener en cuenta que dependerá del caso en concreto la determinación de la existencia del daño o riesgo a la salud o vida del consumidor. Esto en la medida, que existen casos en los que la inaplicación de medidas ex post generaron o fomentaron mayores actos de violencia -los cuales resultarán más gravosos- y otros que únicamente habrán infringido una cuestión meramente formal y no causó mayores consecuencias en perjuicio del consumidor -menos gravoso-.
144. Con esto, no se pretende afirmar que la inaplicación de las medidas ex post no representan una infracción reprochable jurídicamente, sino que a fin de determinar la sanción a imponer se deberá tomar en consideración la casuística, de la cual se desprenderá si existió o no un riesgo o daño a la salud o vida del consumidor.
145. Posteriormente a ello, corresponderá analizar la pertinencia de la aplicación del método ad hoc o el de valores preestablecidos.
146. Ahora bien, en el caso en concreto, sin duda alguna, existió una afectación a la vida y salud de los consumidores, viéndose materializado esto con el lamentable suceso de la menor que se cayó de la azotea del centro educativo del Colegio.
147. Por lo que, este Colegiado concuerda con el método escogido por la Comisión a fin de realizar la graduación de la sanción. No obstante, al igual que el caso anterior, la Comisión incurrió en ciertas falencias al momento de sustentar cada uno de los valores de los factores contemplados, siendo estos: a) Que, no se



ha cumplido con sustentar adecuadamente el motivo por el cual solo se tomó en consideración el sueldo de un profesional en derecho, ya que existe la posibilidad de que se pudiera tomar como referencia a otros profesionales, grados académicos, puestos laborales, entre otros; y, b) Que, no se ha motivado adecuadamente la razón por la cual se consideró la información obtenida de los procesos laborales del Indecopi y no otros.

148. En atención a lo anterior, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad de la multa impuesta por la Comisión, toda vez que la graduación de la misma ostenta vicios en la motivación.
149. En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta; y, se dispone que la Comisión, a la brevedad posible, realice un nuevo cálculo de la multa, tomando en consideración lo expuesto en los párrafos anteriores.
150. Cabe precisar que, conforme se ha expuesto en anteriores pronunciamientos de la Sala, en caso de no contarse con información suficiente para determinar el beneficio ilícito, la Comisión deberá recurrir a los criterios contemplados por el artículo 112° del Código.
151. Finalmente, se deja sin efecto, temporalmente, la inscripción en el RIS del Colegio, respecto del presente extremo hasta que se cumpla con subsanar el vicio advertido.
152. En este punto, este Colegiado considera relevante, mencionar que el hecho materia de análisis se encuentra revestido de una imperiosa necesidad de prevenir y evitar los casos de violencia entre los alumnos. Esto tomando en consideración que en lo que va del presente año, se han presentado 798 ocurrencias, pero los casos de violencia física, psicológica y sexual en general llegan a 73,261 entre el 2023 y 2024. De los cuales, el 57% sucedieron en secundaria, 35% en primaria y 7% en instituciones de educación inicial⁴⁵.
153. De esto, resulta evidente la importancia que demanda la aplicación, constante, oportuna y supervisada de las medidas preventivas contra los actos de violencia o *bullying*. Siendo que, los prestadores de servicios educativos cumplen un rol importante, dentro de la formación de los niños y adolescentes que tiene a su cargo. Lo anterior encuentra mayor sustento en el hecho que, diversa normativa sobre la materia -prevención contra actos de violencia- detalla medidas que dichos centros deben adoptar a fin de identificar, prevenir y evitar actos de violencia.
154. Además, no es posible desconocer que, si bien la normativa señala que existen medidas preventivas y ex post, lo cierto es que, para este Colegiado las mismas se desarrollan de forma conjunta, ya que la incorrecta aplicación de las primeras acarreará indefectiblemente una precaria aplicación de la segunda.

⁴⁵ Ver: <https://www.elperuano.pe/noticia/223402-registran-mas-de-6900-casos-de-violencia-entre-escolares-en-lo-que-va-del-ano>, revisado el 19 de julio de 2024.



155. Por lo expuesto, este Colegiado es enfático en señalar que la Comisión deberá tener especial cuidado al momento de determinar los criterios en la graduación de la sanción correspondiente. Tomando en consideración lo previamente expuesto y lo preocupante que resultó el actuar del presente administrado respecto de su proceder ante los actos de violencia y *bullying ocurridos* dentro de su plantel.
- Sobre el deber de seguridad
156. La Comisión impuso una multa equivalente a 134,9 UIT al Colegio, la vulneración al deber de seguridad, esto en atención a los siguientes criterios:
- El beneficio ilícito se correspondía con el daño efectivo, el mismo que se estimaba en función del daño a la vida de la menor de iniciales L.C.P.A. que se lanzó de la azotea del establecimiento de la administrada el 25 de octubre de 2022. Así, la Comisión tomó en consideración el hecho de Valor de la Vida Estadística (VVE) cuyo valor, a la fecha de infracción, se estimaba en S/ 1 830 346.96. Además, se le asignó un nivel de afectación AIS 3 “serio” con un valor de 10.5%.
En base a lo descrito anteriormente, el valor del daño efectivo resulta de multiplicar el VVE actualizado por la proporción del daño generado y el total de personas afectadas, en el presente caso, una persona. En ese sentido, el daño efectivo se estima en S/ 192 186.43.
 - La probabilidad de detección se estimó como media, la cual tiene un valor de 37,40%.
 - Atenuantes y/o agravantes, la Comisión consideró que en la medida que la conducta infractora generó una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores, correspondía aplicar la circunstancia agravante correspondiente -tomando como referencia la circunstancia agravante f6 del Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo 032- 2021-PCM- la cual era 30%.
 - Finalmente, la multa impuesta fue 134,9 UIT.
157. Al respecto, contrariamente a lo señalado por el Colegio, la presente multa no resulta irrazonable ni desproporcional, en la medida que, el monto de esa se sustentó en los daños que sufrió la menor de iniciales L.C.P.A. Por lo que corresponde desestimar el presente alegato.
158. De otro lado, sobre que no correspondía aplicar el factor agravante por haberse generado una vulneración a la generalidad de los consumidores, al respecto es importante mencionar que el hecho que el presente procedimiento haya sido iniciado por la Administración no restringe la posibilidad de imponer factores agravantes ni atenuantes en el cálculo de la multa. Por lo tanto, corresponde desestimar dicho alego.



159. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG⁴⁶, se requiere al Colegio el pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución -134,9 UIT-, 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.

Cuestión final

160. Considerando que se ha determinado la responsabilidad administrativa del proveedor por infracción de los artículos 25° y 73° del Código, conforme a lo expuesto en el apartado anterior, corresponde ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente.

161. Finalmente, en atención a las nulidades advertidas -ausencia de una motivación debida al momento de graduar las sanciones respecto de las infracciones por inaplicar las medidas preventivas y ex post-, corresponde efectuar un llamado de atención a la Comisión, exhortándola a guardar mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo, a fin de evitar una situación similar a la ocurrida en el presente caso.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar, de oficio y por tiempo indefinido, la reserva y confidencialidad del documento denominado “Anexo 2-A: Medios de prueba documentales que acreditan el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley Antibullying”, toda vez que, dicho documento contenía fotografías y capturas de pantalla donde figuraban personas que no eran parte del procedimiento.

SEGUNDO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 0059-2023/CC3, en el extremo que halló responsable a la Sociedad Saco Oliveros S.A.C., por infracción por infracción artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, vulneró las expectativas de los consumidores, al no cumplir sus obligaciones vinculadas a la gestión de la convivencia escolar, ni impartir medidas de prevención de violencia en todas sus formas, de acuerdo a la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas, su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Ministerio de Educación, lo cual conllevó a no detectar oportunamente, actos de *bullying* y maltrato psicológico.

⁴⁶

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. (...) 1. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



TERCERO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 0059-2023/CC3, en el extremo que halló responsable a la Sociedad Saco Oliveros S.A.C., por infracción por infracción artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que durante la prestación de su servicio escolar en el año 2022, vulneró las expectativas de los consumidores, en tanto luego de conocido un hecho de violencia escolar, no adoptó las actuaciones necesarias frente a estos actos, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas, su Reglamento y los Lineamientos implementados por el Ministerio de Educación.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0059-2023/CC3, en el extremo que halló responsable a la Sociedad Saco Oliveros S.A.C., por infracción por infracción artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, durante la prestación de sus servicios en el año escolar 2022, expuso a un riesgo injustificado a los alumnos, al no implementar medidas de seguridad en las escaleras de acceso al quinto piso de su establecimiento, lo que conllevó a que una menor acceda a esta y caiga de dicha zona.

QUINTO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0059-2023/CC3 en los extremos de sancionó a la Sociedad Saco Oliveros S.A.C. con dos (2) multas ascendentes a 3,9 UIT cada una, por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en lo relacionada la inaplicación de medidas preventivas y ex post contra actos de *bullying* y maltrato psicológico. Esto de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

En consecuencia, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 que, emita un nuevo pronunciamiento sobre la graduación de la sanción, a la mayor brevedad posible.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0059-2023/CC3, en el extremo que sancionó a la Sociedad Saco Oliveros S.A.C. con una multa ascendente a 134,9 UIT, por infracción del artículo 25° Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En consecuencia, se requiere a la Sociedad Saco Oliveros S.A.C. el pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, 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. Esto, en virtud de lo señalado por el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

SÉTIMO: Dejar por el momento sin efecto la Resolución 0059-2023/CC3, en el extremo que dispuso la inscripción de la Sociedad Saco Oliveros S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto de los dos (2) extremos relacionados a la vulneración del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor -inaplicación de las medidas preventivas y ex post contra actos de *bullying* y maltrato psicológico-.



OCTAVO: Confirmar la Resolución 0059-2023/CC3, en el extremo que dispuso la inscripción de la Sociedad Saco Oliveros S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente.

DÉCIMO: Llamar la atención a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, exhortándola a guardar mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente