



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL N° 664-2024/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : ██████████
DENUNCIADO : PATRONATO ESCOLAR PERUANO MAX UHLE
KATHERINE ANN ROBERTS DE CHICHIZOLA
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: En el procedimiento iniciado por la señora ██████████ en contra de Patronato Escolar Peruano Max Uhle y la señora Katherine Ann Roberts de Chichizola, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora ██████████ en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado sometió a la menor hija de la denunciante a exposición a un producto químico, sin haber acreditado haberle proporcionado guantes o desplegar otra medida a efectos de prevenir lesiones o efectos adversos.
- (ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora ██████████ en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que hubiese acaecido un supuesto de maltrato psicológico en contra de la menor hija de la denunciante que debiese originar la adopción de mayores medidas.
- (iii) Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora ██████████ en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el docente Arturo Dávalos hubiese incurrido en un maltrato en contra de la denunciante y que por ende, Max Uhle hubiese debido adoptar medidas para prevenir o revertir un maltrato.
- (iv) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora ██████████ en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que hubiese dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante.
- (v) Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora ██████████ en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que los docentes de alemán Marcel Bruna y Niklas Hadler cuentan con certificación para ejercer docencia de alemán.
- (vi) Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora ██████████ en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado debiese devolver el íntegro de la cuota de ingreso ni que respecto al viaje a Alemania hubiese realizado pagos distintos a los reconocidos por el denunciado.
- (vii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora ██████████ en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 24° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado hubiese dado respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023.

M-CPC-06-01



- (viii) **Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de la señora Katherine Ann Roberts de Chichizola por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que la señora Roberts actuó con dolo o culpa inexcusable i) al no haber implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir lesiones de la menor hija de la denunciante, por la indebida exposición de la menor a productos químicos en la realización de actividades en horas académicas; ii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre los actos de maltrato psicológico que recibió la menor hija de la denunciante por parte del profesor de Alemán u otros docentes del denunciado; iii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, para prevenir y revertir el maltrato que recibió la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos; iv) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 09 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; v) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 19 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vi) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 20 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 10 de agosto de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; viii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 24 de octubre de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; ix) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 25 de octubre de 2023 y x) al no haber dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante.**
- (ix) **Ordenar como medida correctiva lo siguiente: Max Uhle cumpla con dar respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.**
- (x) **Ordenar a Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle cumpla con el pago de costas y costos incurridos por la señora [REDACTED]**

SANCION:

3 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a que el denunciado sometió a la menor hija de la denunciante a exposición a un producto químico, sin haber acreditado haberle proporcionado guantes o desplegar otra medida;

6.89 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a que no habría dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023;

6.89 UIT por la infracción al artículo 24° del Código referida a que el denunciado no hubiese dado respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023

Arequipa, 22 de agosto de 2023

I. ANTECEDENTES

1. El 22 de diciembre de 2023, la señora [REDACTED] (en adelante, la denunciante), denunció a Patronato Escolar Peruano Max Uhle¹ (en adelante, Max Uhle) y Katherine Ann Roberts de Chichizola² (en adelante, la Sra. Roberts), por presunta infracción de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
2. La denunciante señala que su menor hija de iniciales A.L.V.S. inició sus estudios en el denunciado en el año 2012 hasta noviembre de 2023, año en el cual cursó el noveno grado, clase 9C, con código de matrícula PF 02337.

¹ RUC N° 20371124293

² DNI N° 29655136

M-CPC-06-01



3. El 09 de junio de 2023 la denunciante envió un correo electrónico al denunciado comunicando su malestar por la actividad realizada en horas académicas, en la cual se hizo uso de tñner sin guantes, sin tomar las medidas adecuadas al caso por tratarse de una sustancia altamente inflamable que generaba irritación, sequedad e hipersensibilidad o inclusive intoxicación al contacto con la piel sin la debida protección; lo que ocasionó que su menor hija sufra una fuerte irritación y picazón en sus manos; pero el correo en mención no fue contestado hasta la fecha.
4. La menor hija de la denunciante indicó que en la siguiente clase la profesora le dijo que el colegio no tenía guantes y que ella debía llevarlos y que no se quejara porque le llamarían la atención; dicha conducta sería repetitiva ya que en la misma clase de arte suelen trabajar con madera y tampoco cuentan con el equipo de seguridad adecuado para llevar a cabo las actividades.
5. La denunciante indica que desde el mes de julio de 2023 ha venido solicitando a la secretaria del denunciado, una cita para conversar de manera personal y poder exponer la situación de su menor hija, pero hasta la fecha no fue atendida, a pesar de que los diversos correos electrónicos reiterando la petición de cita.
6. El 19 de junio de 2023 la denunciante se comunicó en el coordinador Arturo Dávalos y Carlos Collado con el objeto de poner en su conocimiento la situación vivida por su menor hija, quien el mismo día llegó a su casa llorando a raíz de que fue maltratada psicológicamente en clase por el profesor Her Bruna, con palabras soeces, denigrando a sus compañeros indicando que “el país está como está por personas como ellos” y denegándole la oportunidad a su hija de obtener el certificado de idiomas, alegando que era mejor que se cambie de colegio ya que era la peor alumna de alemán, entre otros insultos; el denunciado reconoció lo sucedido mediante correo electrónico, sin embargo hubo un ocultamiento y encubrimiento quien no tomó el protocolo establecido por ley para la puesta en conocimiento a las autoridades de educación de los hechos sucedidos.
7. La denunciante indica que los hechos relatados eran constantes y repetitivos, tanto así que muchos estudiantes presentaban quejas sobre el referido docente, mientras el denunciado no hacía nada al respecto; además que dicha conducta también era tomada por otros docente y personal administrativo.
8. Por otro lado, la denunciante señala que se tiene conocimiento que la persona Her Bruna no era docente, sino una persona nativa de Alemania que venía al país a enseñar el idioma y del mismo modo los profesores que le han sucedido no contaban con el título profesional de docente.
9. Con fecha 10 de agosto de 2023, la denunciante envió un correo electrónico adjuntando el informe psicológico de su menor hija para ponerlo en conocimiento del denunciado, además de comentar alguna situación vivida con el padre de la menor.
10. Adicionalmente, el día 25 de octubre de 2023 mientras se encontraba en reunión con el profesor Hernán Zurita, fue sorprendida por el Sr. Arturo Davalos quien interrumpió la conversación, ordenando que se termine rápido, dicha situación fue comunicada al denunciado vía correo electrónico del mismo día, pero hasta la fecha no recibió respuesta.
11. La denunciante hizo de conocimiento del denunciado que durante las últimas semanas venían recibiendo llamadas y mensajes de amenazas de fuentes desconocidas.
12. Por último, la denunciante señala que el denunciado requiere lo abonado por el concepto de viaje a Alemania, el cual ya no se realizará no encontrarse su menor hija en la institución educativa.
13. La denunciante solicitó como medidas correctivas:

M-CPC-06-01



- i. La implementación de protocolos internos y medidas destinadas a prevenir y cesar los actos de violencia verbal y psicológica perpetrados por el personal docente en agravio de la población escolar, así como la comunicación completa y detallada de tales hechos a los padres de familia, a fin de prevenir que los hechos denunciados no vuelvan a suceder.
 - ii. La capacitación obligatoria a los integrantes del Patronato, al director de la Institución Educativa y a todo su personal administrativo y docente sobre el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución Política, Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571 y la Convención Americana de Derecho Humanos.
 - iii. La devolución del 100% de cuotas extraordinarias pagadas para el viaje intercultural a Alemania que no se realizó.
 - iv. La devolución de la suma de S/ 7 000.00 por concepto de cuota de ingreso al colegio.
 - v. Se ordene responder por escrito a todos los reclamos formulados el año escolar 2023 por la consumidora denunciante.
 - vi. Se pague un tratamiento psicológico a la menor durante 6 meses, para mitigar el daño causado por los hechos denunciados en el presente caso.
14. Mediante resolución N° 1 de fecha 24 de enero del 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia por las presuntas infracciones detalladas a continuación, así como declaró la inadmisibilidad de un extremo de la denuncia:

“(...) Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de diciembre de 2023 y el escrito de fecha 31 de enero de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Patronato Escolar Peruano Max Uhle, por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Patronato Escolar Peruano Max Uhle, no habría implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir lesiones de la menor hija de la denunciante, por la indebida exposición de la menor a productos químicos en la realización de actividades en horas académicas. (...)”

“(...) Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de diciembre de 2023 y el escrito de fecha 31 de enero de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Patronato Escolar Peruano Max Uhle, por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Patronato Escolar Peruano Max Uhle, no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre los actos de maltrato psicológico que recibió la menor hija de la denunciante por parte del profesor de Alemán u otros docentes del denunciado. (...)”

“(...) Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de diciembre de 2023 y el escrito de fecha 31 de enero de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Patronato Escolar Peruano Max Uhle, por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Patronato Escolar Peruano Max Uhle, no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, para prevenir y revertir el maltrato que recibió la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos (...)”

“(...) Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de diciembre de 2023 y el escrito de fecha 31 de enero de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Patronato Escolar Peruano Max Uhle, por presunta infracción al artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Patronato Escolar Peruano Max Uhle, i) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 09 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; ii) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 19 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; iii) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 20 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; iv) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 10 de agosto de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; (...)”

M-CPC-06-01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



correo electrónico; v) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 24 de octubre de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico y vi) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 25 de octubre de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico. (...)"

"(...) Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de diciembre de 2023 y el escrito de fecha 31 de enero de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Patronato Escolar Peruano Max Uhle, por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Patronato Escolar Peruano Max Uhle, no habría dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante. (...)"

"(...) Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de diciembre de 2023 y el escrito de fecha 31 de enero de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Patronato Escolar Peruano Max Uhle, por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Patronato Escolar Peruano Max Uhle, habría permitido que profesores que no cuentan con el título para el ejercicio de la docencia dicten clases en la Institución Educativa, específicamente en el curso del idioma alemán. (...)"

"(...) Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de diciembre de 2023 y el escrito de fecha 31 de enero de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Patronato Escolar Peruano Max Uhle, por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Patronato Escolar Peruano Max Uhle, no habría realizado la devolución de la cuota de ingreso y el dinero abonado para la realización del viaje a Alemania a la denunciante, a pesar de que su menor hija ya no se encontraría en la Institución Educativa. (...)"

"(...) Admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de diciembre de 2023 y el escrito de fecha 31 de enero de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Katherine Ann Roberts de Chichizola, en su calidad de presidenta del Patronato Escolar Peruano Max Uhle, por presunta infracción al artículo 111° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Katherine Ann Roberts de Chichizola, en su calidad de presidenta del Patronato Escolar Peruano Max Uhle, habría incurrido en responsabilidad por dolo o culpa inexcusable i) al no haber implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir lesiones de la menor hija de la denunciante, por la indebida exposición de la menor a productos químicos en la realización de actividades en horas académicas; ii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre los actos de maltrato psicológico que recibió la menor hija de la denunciante por parte del profesor de Alemán u otros docentes del denunciado; iii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, para prevenir y revertir el maltrato que recibió la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos; iv) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 09 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; v) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 19 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vi) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 20 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 10 de agosto de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; viii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 24 de octubre de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; ix) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 25 de octubre de 2023 y x) al no haber dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante. (...)"

"(...) Que el artículo 134.1° del TUO Ley del Procedimiento Administrativo General, de conformidad con el artículo 24° literal a) del Decreto Legislativo 807°, facultan a la administración a notificar al interesado a efectos de que el mismo subsane a las observaciones realizadas a la solicitud presentada y en caso de no producirse tal subsanación, el Secretario Técnico podrá rechazar en forma definitiva la solicitud; al respecto en el presente caso, mediante Resolución N° 01, la

M-CPC-06-01

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Secretaría Técnica requirió al denunciante que cumpla con subsanar el escrito de denuncia, sin embargo, mediante escrito de fecha 31 de enero de 2024 el denunciante no cumplió subsanar el requerimiento hecho respecto al denunciado “Jürgen Mattmann”, lo cual resulta indispensable para una correcta imputación de cargos; por lo que corresponde declarar la inadmisibilidad de la denuncia en el extremo referido al mencionado denunciado (...)

15. El 06 de marzo de 2024 Max Uhle y la señora Roberts presentaron escrito de descargos señalando lo siguiente:

- i. Respecto a la primera imputación, niegan que se haya expuesto a la menor a la utilización de productos químicos sin la debida seguridad y supervisión de parte de la docente encargada, toda vez que, en el curso de arte, es común utilizar el tiner con guantes en una mínima cantidad humedecido en paños pequeños para la corrección de los trabajos de pintura en vidrio.
- ii. Esta actividad se venía desarrollando desde mayo del 2023, sin observación alguna de parte de los alumnos ni reporte de problemas de salud.
- iii. La denunciante en su intento de imputar responsabilidad no dice la verdad al señalar que dichos productos tendrían una relación directa con la supuesta irritación y picazón de las manos de su menor hija, pues en ningún momento ha ofrecido un informe médico que certifique ello, más aún si la menor durante la clase y posterior a ella nunca informó a su profesora sobre un malestar en sus manos, siendo que las fotos remitidas por la madre en el correo del 09 de junio del 2023, no guardan relación con las partes que se hubieran afectado de utilizar los pañitos humedecidos con Tiner, que, en todo caso serían las yemas de los dedos, mientras que las partes enrojecidas están a la altura de las muñecas.
- iv. Esto último se condice con el Informe de fecha 14 de junio del 2023 cursado por la encargada de enfermería, en el cual señala que el día jueves 08 de junio del 2023, la alumna A. L. V. S. se apersonó a enfermería indicando que trabajando en clase tuvo contacto con Tiner y le ardía un poco los dedos de las manos, por lo que se procedió a evaluarla y aplicarle una crema, indicándosele que, de requerirlo, regresase, no obstante, la menor no volvió a enfermería.
- v. Según lo informado por la encargada de enfermería, la denunciante le señaló que en la noche su menor hija se puso mal con hinchazón de manos y tuvo que recibir atención durante la noche por un médico particular que le cobró S/ 1 000.00, hecho que nunca fue acreditado y por el contrario fue desmentido por su propia hija, quien reconoció sentirse mejor y no haber recibido atención de emergencia de ningún médico particular la noche que refirió su mamá. Adjuntan el informe suscrito por el personal de enfermería dirigido al Jefe de Talento Humano. Esto último coincide con el informe de la profesora de arte, Ana María Flores del 15 de junio del 2023, quien entrevista a la alumna quien la refiere que ya no tenía absolutamente nada, mostrándole sus muñecas totalmente sanas.
- vi. Respecto a la segunda imputación, es falso que no se haya atendido el caso como se indica, pues remitiéndose al correo del 19 de junio del 2023, el coordinador al día siguiente a horas 11:44:20 dio respuesta a su correo conforme, indicándole que se tomarán las medidas que correspondan, siendo que el hecho fue inmediatamente comunicado verbalmente al director de la institución quien se reunió el mismo 20 de junio del 2023 con el profesor Marcel Bruna, reunión en la cual señaló que se trató de un mal entendido y que se había limitado a decir: que el esfuerzo de los alumnos y el resultado de sus trabajos habían sido pobres en los últimos días y semanas, que jamás atacó ni acusó personalmente a la alumna. En esta reunión se adoptó como una medida aclaratoria, el dialogar con los alumnos en la próxima clase para evitar malentendidos.
- vii. La denunciante alega en su correo del 19 de junio que el maltrato se vino dando incluso desde antes de su comunicación; sin embargo no precisó fechas ni ahondó en detalles que permitan dar inicio al protocolo N° 3 aprobado por RM 274-2020-MINEDU, por lo que ante falta de pruebas y aclaración y negativa de los hechos atribuidos por parte del profesor, decidieron no

M-CPC-06-01

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

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

- iniciar con el mismo, pero se le invitó a la denunciante vía telefónica a una reunión en el colegio a efecto de poder contar con la información clara y detallada que permita activar el protocolo en el caso de que se hubiera dado algún maltrato a la menor u otro alumno, sin recibir respuesta alguna.
- viii. La madre denunciante se ha caracterizado por realizar denuncias y reclamos sin fundamento alguno, con el único propósito de conseguir la devolución de sumas de dinero que no corresponden y que ampliamente se le ha explicado los motivos de ello.
- ix. En cuanto a la supuesta afirmación de que el profesor Bruna no le iba a entregar su certificado de idioma alemán a la menor, ello resulta falso e ilógico de creer, ya que la entrega del mismo no depende de un docente sino de la evaluación integral que haga la institución.
- x. Respecto a la tercera imputación, niegan dicha imputación. Adjunta Informe de fecha 26 de octubre del 2023, elaborado por el Coordinador de Oberstufe, profesor Arturo Dávalos Rojas, en el cual niega un maltrato o falta de respeto hacia la denunciante, y por el contrario se evidencia un afán de querer atenderla, aunque sea por cinco minutos, ya que contaba con otras reuniones programadas en el mismo día. Una vez que el profesor se acercó a la denunciante para dialogar, ella lo desairó y le dijo que ya no quería conversar con él.
- xi. En el mismo sentido obra el correo de fecha 06 de noviembre del 2023 cursado por el profesor de matemáticas Hernán Zurita, que da respuesta al correo de la Srta. Angela Pinto, quien le solicitó remita un informe por instrucción de la dirección del colegio.
- xii. De otro lado en el acta de reunión con la denunciante, con el director y la Jefatura de Psicopedagogía del 13 de noviembre del 2023, se aborda el tema del supuesto maltrato por parte del profesor Arturo Dávalos, y que al finalizar se le sugiere tener una nueva reunión a lo cual la denunciante no accede, negándose a firmar el acta dejándose constancia de ello.
- xiii. Respecto a la cuarta imputación, niegan la misma.
- xiv. Respecto al correo del 09 de junio de 2023, el correo: justificacionesvirtuales@cmu.edu.pe solo se utiliza para justificar las inasistencias o tardanzas, conforme les fue comunicado a todos los padres de familia en el documento "Informaciones Importantes 2023" que se adjunta como prueba, y no emite respuesta, pues no es un canal para comunicar quejas, reclamos, etc.
- xv. Respecto al correo del 19 de junio de 2023, mediante correo del 20 de junio de 2023, el Coordinador de Oberstufe, profesor Arturo Dávalos le indica que se ha iniciado los procedimientos internos y se tomarán las medidas correspondientes.
- xvi. Respecto al correo del 20 de junio de 2023, el correo: justificacionesvirtuales@cmu.edu.pe solo se utiliza para justificar las inasistencias o tardanzas, conforme les fue comunicado a todos los padres de familia en el documento "Informaciones Importantes 2023" que se adjunta como prueba, y no emite respuesta, pues no es un canal para comunicar quejas, reclamos, etc. Adicionalmente debe tenerse en cuenta que en dicho correo no se precisa el nombre del supuesto docente agresor ni detalles de los hechos.
- xvii. Respecto al correo del 10 de agosto de 2023, en el informe psicológico se indica que la menor manifiesta que no quiere retirarse del colegio, pero que le perturba la presencia de sus medios hermanos y la diferencia de trato en la parte económica que existe con ella.
- xviii. A raíz del informe, la psicóloga del colegio, Luciana Lazo Delgado, mantiene conversación telefónica con la terapeuta, de la menor, Ps. Vivian Revilla Glave, quien reside en Lima y evalúa a la menor de manera virtual, indicando esta última además que la asistencia de la menor es poco regular, conforme obra del informe de fecha 11 de agosto del 2023 cursado a la jefa del Departamento de Psicopedagogía.
- xix. En el reporte de conversaciones mantenido con la denunciante y la psicóloga Luciana Lazo Delgado, de fecha 16 de noviembre del 2023, que dirige a la Jefa de Psicopedagogía, Ximena Romero, se puede apreciar que se comunicó telefónicamente el 11 de agosto del 2023 a efecto de dar respuesta al correo del 10 de agosto, y le da conformidad a la recepción del informe de terapia de la Ps. Vivian Revilla Glave, quien diagnóstica a la menor con crisis existencial, duelo afectivo paterno y procesos de ansiedad, señalándole que se realizarán las recomendaciones que se enviarán a los profesores.

- xx. Respecto al correo del 24 de octubre de 2023, no se acompañó denuncia a la Policía o Ministerio Público sobre las amenazas que refiere, hecho que no influye en el colegio ya que, por lo dicho por la denunciante, estas supuestas amenazas provienen de terceras personas, y la comunicación realizada al colegio fue para justificar las inasistencias de su menor hija del 28 de octubre al 05 de noviembre del 2023, las que se tuvieron por aceptadas.
- xxi. Respecto al correo del 25 de octubre de 2023, obra el correo del profesor de fecha 25 de octubre del 2023 en el que le comunica a la madre denunciante que por reuniones programadas no pudo atenderla, pero le ofreció hacerlo el día viernes 27 de octubre a las 10:30 am, recibiendo como respuesta el correo del mismo en que le señala que ya no va a conversar con él porque es una persona complicada. Se dio una reunión con la Denunciante, con el Director y la Jefatura de Psicopedagogía del 13 de noviembre del 2023, dentro de la cual se aborda el tema del supuesto maltrato por parte del profesor Arturo Dávalos, y que al finalizar se le sugiere tener una nueva reunión a lo cual la denunciante no accede, negándose a firmar el acta dejándose constancia de ello.
- xxii. Deben de indicar que más allá de la existencia de respuestas escritas a los pedidos de la denunciante, existieron comunicaciones por teléfono con la psicóloga Luciana Marcela Lazo Delgado respecto de las atenciones que se le brindaban a su menor hija y reclamos planteados por la Sra. [REDACTED] para lo cual adjuntan una declaración jurada suscrita por dicha profesional en la que se autoriza se curse oficio a la compañía Claro para que se remita el registro de las llamadas que se hacían desde el teléfono personal de la Sra. [REDACTED] con número 987136661
- xxiii. Respecto a la quinta imputación, es falso, pues sostuvieron una reunión presencial a solicitud de la propia denunciante en la carta antes indicada, el día 13 de noviembre del 2023 en la que se trataron diversos puntos conforme se detalla en el acta que acompañan, la cual como se indica al final, no quiso firmar la propia denunciante.
- xxiv. Respecto a la sexta imputación, esta afirmación resulta ser un invento de la denunciante.
- xxv. Cómo es posible que una persona porque se le ocurra afirmar que los docentes no son profesores se permita efectuar una denuncia sin sustento alguno, ello constituye un acto de temeridad absoluta que el INDECOPÍ está en la obligación de sancionar.
- xxvi. Dicho docente contaba con todas las cualidades para dictar dicha materia, más aún si siendo nativo de Alemania, es lo que cualquier padre de familia que matricula a sus hijos en un colegio perteneciente a la red de colegios alemanes en el mundo esperaría.
- xxvii. En el caso del profesor Niklas Halder, ha estudiado la universidad en Alemania y cuenta con el respectivo título profesional, mientras que en el caso de Linus Dippel, él no es docente y nunca ha enseñado el idioma alemán u otro curso en el colegio, pues él llegó a la institución únicamente por un intercambio cultural, visitando distintas clases acompañado de un docente pero nunca a enseñar, sino para poder conocer más de la cultura nacional y definir su orientación vocacional.
- xxviii. Respecto a la séptima imputación, la denunciante pretende que se le devuelva el íntegro de la cuota de ingreso que pagó en su momento por la cantidad de S/ 7 000.00, lo cual resultaría ilegal pues va en contra de lo dispuesto en el artículo 16.6 de la Ley de Centros Educativos Privados modificado por el Decreto de Urgencia N° 02-2020.
- xxix. Mediante carta notarial de 29 de noviembre, recibida por el colegio el 06 de diciembre de 2023, la señora [REDACTED] solicita a la dirección, disponer el retiro de su hija A. L. V. S. que viene cursando el 9C, y que se la exonere del pago, sin precisar que pago, por no haber recibido el servicio educativo, requiriendo que en el plazo de 3 días se le devuelva la suma de S/ 22 000.00 por cuota de ingreso y las cuotas extraordinarias del viaje a Alemania.
- xxx. El colegio procede a dar respuesta a la denunciante, con carta de fecha 07 de diciembre de 2023, indicándole que para poder trámite a su solicitud de retiro de su hija debe cumplir con presentar la constancia de vacante emitida por la institución educativa de destino reiterándole que no ha existido maltrato ni hacia ella ni hacia su menor hija, y se le precisa que en cuanto a la devolución de la cuota de ingreso y en atención a que ingresó al colegio el año 2012, pagando la suma de S/. 7 000 y se está retirando en diciembre de 2023, le corresponde por

- concepto de devolución de cuota de ingreso la suma de S/ 310.61 y se le aclara que, respecto a las cuotas extraordinarias a Alemania, sólo fueron pagadas en el año 2012 al año 2015, ya que, a partir del año 2016, el colegio comprendió como parte de su ofrecimiento educativo, el costo del viaje a Alemania a los alumnos que lo realicen, por lo que no habiendo cuotas de los padres para viajar a Alemania, no existe monto a devolver, no habiendo podido acreditar la denunciante que haya pagado por este concepto a partir del año 2016, por lo que en la carta de respuesta se le ha explicado con la mayor claridad el monto a devolver por las cuotas del viaje a Alemania, oponiendo el saldo que tenía pendiente de pago por obligaciones del servicio educativo no canceladas oportunamente, que son líquidas, ciertas y determinadas.
- xxxi. Ahora bien, con respecto a la devolución de los aportes para el viaje a Alemania, deben de indicar desde el ingreso de la menor en el año 2012 hasta el 2015, cada alumno aportaba a su fondo personal, razón por la que se procedió con su devolución; sin embargo, para el año 2016 en adelante, el coste del viaje a Alemania ya se encontraba incluido dentro del servicio educativo sin ningún pago a cargo de los padres. Ello fue informado en su debido momento, y dado que ha transcurrido casi 8 años, es que solicitan se amplie el plazo para poder presentar los medios probatorios correspondientes.
- xxxii. Respecto a la señora Roberts, no se entiende por qué se le considera como parte denunciada a la citada en su calidad de presidenta del Patronato, si la denuncia ya fue admitida en contra del propio Patronato Escolar como persona jurídica, que cuenta con otros representantes o apoderados además de la presidenta para el ejercer su derecho de defensa.

16. El 07 de marzo de 2024 la denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:

- i. Solicito la RECONSIDERACIÓN del extremo que resuelve la inadmisibilidad de la denuncia en el extremo referido contra el denunciado JÜRGEN MATTMAN SCHULLEITER.
- ii. Es preciso señalar que el recurso de reconsideración se interpone con base en la nueva prueba, esta se evidencia en que el denunciado firmaba las cartas notariales solo con su cargo, sin identificarse plenamente, así como su falta de colaboración en proporcionar datos básicos como su número de carnet de extranjería y domicilio. Esta situación pone de manifiesto la dificultad inherente para obtener información precisa y completa sobre el denunciado a pesar de haber investigado exhaustivamente.
- iii. En ese orden de ideas, es fundamental señalar que exigir que el consumidor disponga de toda la información para presentar una denuncia se considera un acto abusivo por parte de INDECOPI
- iv. Este planteamiento como se mencionó anteriormente se configura como una barrera al acceso a la justicia administrativa, ya que el consumidor se encuentra en una situación de desventaja ante los proveedores, pues son ellos quienes cuentan con los datos necesarios para la identificación de sus representantes; este aspecto ha sido abordado en el Decreto Legislativo 1246, el cual expone en su artículo 2, la interoperabilidad entre entidades de la Administración Pública, instando a que se compartan de manera gratuita, a través de la interoperabilidad, la información o bases de datos actualizadas necesarias para la tramitación de procedimientos administrativos. En este orden de ideas, solicitar datos como el DNI, carnet de extranjería o la dirección domiciliaria al consumidor cuando ya ha realizado una previa investigación de los proveedores denunciados para presentar una denuncia contraviene dicha prohibición, afectando los principios de simplificación administrativa.

17. El 03 de abril de 2024 presentó escrito señalando lo siguiente:

- i. Adjuntan Informe de fecha 26 de octubre de 2023 de las trabajadoras Yngrid Saravia Yllanes, recepcionista, y Catherine Uría Flores, secretaria, dirigido al Sr. Jürgen Mattmann, mediante el cual señalan el comportamiento de la Sra. [REDACTED] y la actitud del profesor Dávalos.
- ii. Adjuntan Informe del profesor Hernán Zurita Calla, de fecha 06 de noviembre de 2023, dirigido al Sr. Jürgen Mattmann, mediante el cual señala que no es cierto que el profesor Dávalos

M-CPC-06-01



ingresó de forma prepotente e intempestiva a la reunión que sostenía con la Sra. [REDACTED] ni que existieron comentarios airados en contra de ella.

- iii. Adjuntan Informe de la profesora de matemática, Melissa Minaya Carpio, de fecha 06 de noviembre de 2023, dirigido al Sr. Jürgen Mattmann, en el cual se indica que presenció un trato respetuoso, sin levantar la voz y sin comentarios ofensivos por parte del profesor Dávalos.

26. El 11 de abril de 2024 la Comisión resolvió lo siguiente:

- a) Encauzar el recurso de reconsideración interpuesto por la señora [REDACTED] mediante escrito del 07 de marzo de 2024, como la interposición de un recurso de apelación en contra de la Resolución Nro. 02 de fecha 23 de febrero de 2024 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión.
- b) Declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] mediante escrito del 07 de marzo de 2024, en contra de la Resolución Nro. 02 de fecha 23 de febrero de 2024 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, al no encontrarse dentro de los supuestos de procedencia para el recurso de apelación establecidos en la norma.

27. El 17 de mayo de 2024 la denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) Respecto a la primera imputación, el escrito de los denunciados admite claramente la falta de equipo de protección adecuado durante la actividad escolar donde se hizo uso de tiner, la cual es una sustancia química inflamable. A su vez, el hecho de que esta falta de equipo de protección se extienda a otras actividades como en el curso de madera, donde no se proporcionan lentes protectores en cantidad suficiente para todos los estudiantes, revela una negligencia sistemática.
- b) Asimismo, en relación con la intervención de la encargada de enfermería señalada por el denunciado, esta se establece como evidencia del daño y confirma la existencia de un problema de salud relacionado con la exposición a productos químicos en el curso de arte. Aunado a ello, es preciso señalar que, aunque la menor afectada no regresó a enfermería después del primer tratamiento, esto no acredita ni significa que el problema haya sido resuelto.
- c) Respecto a la segunda imputación, es crucial examinar la prontitud e inmediatez con la que la denunciante, comunicó el incidente al coordinador de Oberstufe, Arturo Dávalos, el día 19 de junio de 2023 donde puso en su conocimiento la situación vivida por su menor hija en el colegio, quien el mismo día que llegó a su casa llorando, fue a raíz de que Her Bruna la maltrató psicológicamente.
- d) La normativa sectorial y el deber de idoneidad exigen que cuando existe casos de violencia escolar, se debe levantar un acta de denuncia en informar a la UGEL, registrar el incidente en el portal SíseVe, realizar un seguimiento continuo del caso y citar periódicamente a los padres para informarles sobre las acciones ejecutadas.
- e) En relación con lo que indica el denunciado sobre la entrega del certificado de idioma, es crucial destacar que más que una simple declaración sobre la responsabilidad de la institución en la entrega del certificado se trató de una amenaza dirigida hacia la menor. Esta amenaza se encuentra respaldada por la pericia psicológica realizada a la menor.
- f) La falta de seguimiento continuo del caso por parte de la institución y la ausencia de citaciones periódicas a los padres para informar sobre las acciones tomadas indican una falta de idoneidad por parte del colegio en garantizar el bienestar y la seguridad de la menor. La retirada del profesor involucrado sin seguir el protocolo establecido refuerza la preocupación sobre un intento por encubrir el incidente en lugar de abordarlo de manera idónea.
- g) La falta de aplicación del protocolo N° 3 establecido por la Resolución Ministerial N° 213-2023-MINEDU, la ausencia de documentación adecuada y el retiro del profesor involucrado

M-CPC-06-01

sin seguir los procedimientos establecidos son indicios claros de una violación al deber de idoneidad.

- h) Respecto a la tercera imputación, la activación formal del protocolo es obligatoria e imprescindible según el deber de idoneidad, para asegurar una respuesta adecuada y transparente ante este tipo de situaciones. El cumplimiento de este protocolo no solo es una obligación legal, sino que también es una medida necesaria para restablecer la confianza en el servicio educativo ofrecido.
- i) Existe una conducta vinculante por parte del Patronato Escolar Peruano Max Uhle al afirmar haber adoptado las medidas necesarias para prevenir y atender el maltrato, y existe una pretensión contradictoria al no aplicar dichas medidas tras tener conocimiento de la situación. Por lo tanto, en base a la teoría de los actos propios y respaldado por la jurisprudencia, se puede concluir que el Patronato Escolar Peruano Max Uhle ha incurrido en una clara contradicción entre sus acciones y afirmaciones.
- j) Respecto a la cuarta imputación, la comunicación electrónica, incluyendo el correo electrónico, es un medio legítimo y eficiente para presentar dichos reclamos, siempre y cuando el proveedor haya establecido este medio como canal de comunicación válido. En este contexto, la institución educativa ha admitido haber recibido y respondido al menos uno de los reclamos presentados por la denunciante a través del correo electrónico de fecha 20 de junio de 2023, por lo tanto, debió haber hecho lo mismo con todos los correos electrónicos
- k) Respecto a la quinta imputación, aunque se alegue la realización de la supuesta reunión presencial como respuesta a la carta notarial enviada por la denunciante, es fundamental destacar que la formalidad y la constancia escrita son requisitos indispensables para cumplir con las disposiciones legales establecidas en la normativa de protección al consumidor. En este sentido, la ausencia de una respuesta formal y documentada mediante carta notarial por parte del Patronato Escolar Peruano Max Uhle constituye una violación directa del artículo 24° del Código de Protección y Defensa al Consumidor. La falta de una comunicación escrita y oficial deja desprotegidos los derechos e intereses de la denunciante.
- l) Respecto a la sexta imputación, en el caso del Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle, los profesores de alemán son personas nativas de Alemania, lo cual no garantiza automáticamente que posean el título profesional requerido para ejercer la docencia en el Perú. Además, aunque los denunciados hayan presentado supuesta documentación que respalde la formación académica de estos profesores, es fundamental que dichos títulos estén debidamente inscritos en SUNEDU, de acuerdo con la normativa vigente. En ese sentido, la Resolución del Consejo Directivo N° 010-2017-SUNEDU/CD, en el artículo 10° establece los requisitos para la inscripción de grados académicos y títulos profesionales en el Registro de SUNEDU. Según esta resolución, los grados académicos y títulos profesionales deben ser inscritos obligatoriamente en el Registro, con observancia de los requisitos establecidos en el reglamento. Aunado a ello, la Resolución del Consejo Directivo N° 099-2020-SUNEDU/CD, en el capítulo II, artículo 6°, establece los criterios para el reconocimiento de grados y/o títulos otorgados en el extranjero, los cuales deben ajustarse a estándares internacionalmente aceptados de calidad en educación superior o a las reglas contenidas en los tratados internacionales vigentes para el Perú. Por ende, si los títulos de los profesores de alemán no están debidamente inscritos en SUNEDU, no se considerarían válidos para ejercer la docencia en el territorio peruano.
- m) Respecto a la séptima imputación, aplicando el método de interpretación contrario sensu, no se aplica al presente caso la devolución proporcional solamente, porque como ha sido reconocido por los denunciados en su contestación, la madre está retirando a su hija de la institución no voluntariamente, sino obligada por el maltrato y vejación hacia ella y su mejor hija. Por lo que corresponde la devolución total de la cuota de ingreso y de los pagos del viaje nunca realizado a Alemania
- n) Los informes presentados por el denunciado Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle el 03 de abril de 2024, son informes realizados un año después de los hechos denunciados, solamente para buscar impunidad y elaborados por trabajadores subordinados del colegio,

por tanto, carecen de imparcialidad y la objetividad que pueden influir en la veracidad de sus declaraciones.

- o) Se debe instar a la consideración de pruebas fácticas y corroboradas que no estén vinculadas jerárquicamente con el denunciado, como la falta de respuesta y la falta de compromiso del Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle en atender los reclamos consignados en correos electrónicos y cartas notariales de los padres y brindar un servicio educativo idóneo a los estudiantes. Así como la falta de aplicación del protocolo N°8 establecido por la Resolución Ministerial N° 213-2023-MINEDU, que como se señaló supra dicta pautas específicas para abordar situaciones de maltrato o violencia.
- p) Por medio del presente, comunican el amedrentamiento, acoso y la amenaza por parte de los denunciados al solicitar, como presunta indemnización por daños morales derivados de responsabilidad civil extracontractual, el monto de S/ 100 000.00 (Cien mil soles) por el simple hecho de haber denunciado y defendido a la menor ante INDECOPI.

28. El 24 de junio de 2023 la denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) Solicita celeridad en la emisión de la resolución final en favor del interés superior del niño. Toda vez que, vienen sufriendo actos de extorsión, coacción y acoso por parte de los denunciados con la intención de que desistan o revoquen las afirmaciones en el presente procedimiento.
- b) Los documentos de invitación para conciliar siguen perturbando la tranquilidad de la menor, ya que, como se demostró en la pericia psicológica recogida el expediente, es una persona que ha sufrido significativamente por toda esta situación

29. El 01 de agosto de 2024 Max Uhle presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) La tramitación del proceso de conciliación responde al ejercicio regular de un derecho pues sus falsas afirmaciones han causado una sensación de desprestigio al buen nombre del Colegio.
- b) Su único interés es el esclarecimiento de los hechos y el encontrar la verdad, por lo que es necesario que utilicen las herramientas a la mano para poder llegar a un acuerdo amistoso, lo que al parecer no es intención de la denunciante, pues como se puede verificar de la Disposición N°01-2024-FPPCJH-4D-MP-AR que adjuntan como anexo, la denunciante ha denunciado al PATRONATO ESCOLAR PERUANO ALEMAN MAX UHLE, ERIVAN FERNANDEZ LOPEZ, KATHERINE ANN ROBERTS DE CHICHIZOLA, JURGEN MATTMAN, ARTURO DAVALOS Y MARCEL BRUNA por los delitos de EXTORSIÓN, COACCIÓN Y ACOSO sin prueba alguna y sin hechos reales que sustenten dicha denuncia.

30. El 13 de agosto de 2024 la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final N° 279-2024/CPC-INDECOPI-AQP.

31. El 20 de agosto de 2024 la denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) Respecto a la infracción referida al maltrato contra la denunciante, las declaraciones no son únicamente de parte, sino que reflejan un patrón de conducta de la institución y sus representantes, quienes han ocultado, avalado y protegido conductas que afectaron y afectan a la menor.
- b) El informe del profesor Arturo Dávalos el 26 de octubre de 2023 presentado por el Patronato Escolar Peruano Max Uhle, ratifica que se nos informó que solo tenía cinco minutos
- c) Este tiempo resulta irrazonable e inadecuado para abordar temas tan graves como el maltrato, la discriminación y el daño sufrido por la menor.
- d) La imposición de un límite de tiempo tan breve para tratar asuntos de tal trascendencia no solo demuestra una falta de seriedad y compromiso en la resolución de los problemas.

M-CPC-06-01

- e) Respecto a la infracción consistente en la devolución del íntegro de la cuota de ingreso, aplicando una interpretación a contrario sensu, se concluye que, en casos de retiro involuntario o forzado por circunstancias imputables a la institución educativa, corresponde la devolución íntegra de la cuota de ingreso.
- f) Las multas no son disuasivas y no generan un desincentivo al cese de conductas vulneratorias por parte de los denunciados, sino que por el contrario este precedente podría generar incentivos perversos para que el mismo Colegio u otros incurran en supuestos similares
- g) Al respecto, INDECOPI ha puesto multas más altas por temas similares de maltrato, dan o y/o discriminación de menores de edad.
- h) Adicionalmente, esta honorable Comisión y la Secretaría Técnica de Arequipa en el EXP N°019-2023/CPC-INDECOPI-AQP han sancionado a la Institución Educativa Privada San José por hechos de igual magnitud que los ocurridos en el Patronato Escolar Peruano Max Uhle.
- i) El daño resultante de la infracción no es únicamente el incumplimiento de las obligaciones contractuales y normativas, sino que pasa por valorar el daño generado en la menor a raíz del comportamiento vulneratorio de derechos por parte de las autoridades de la institución y la falta de acción por parte del colegio Max Uhle. Este daño incluye no solo el maltrato directo que afectó el bienestar emocional y psicológico, sino también la angustia y la inseguridad provocadas por la falta de protección y el ambiente hostil en el que se vio envuelta la menor.
- j) Es crucial considerar la dificultad inherente en la detección de infracciones. La realidad es que muchos padres enfrentan un temor significativo a las represalias por parte de las instituciones educativas, lo que puede llevar a una resistencia a denunciar abusos o infracciones. La presión para retirar las denuncias crea un entorno en el que los abusos pueden persistir sin ser abordados.
- k) Respecto a la infracción contra la señora Roberts, los medios probatorios que obran en el expediente muestran claramente que la señora Roberts, en su calidad de presidenta del Patronato Escolar Peruano Max Uhle, omitió sus funciones esenciales.
- l) La presidenta de una institución educativa a la par del director tiene la responsabilidad de supervisar la implementación de políticas de seguridad y bienestar, así como de garantizar que se adopten medidas adecuadas para prevenir y abordar cualquier tipo de maltrato o negligencia.
- m) La responsabilidad no se limita a la mera representación administrativa, sino que implica una participación activa en la implementación y supervisión de medidas que protejan a los alumnos.
- n) La señora Roberts, en su rol como presidenta, falló en implementar políticas y procedimientos necesarios para garantizar un entorno seguro y en atender adecuadamente las quejas y problemas reportados, contribuyendo así al incumplimiento de las normativas de protección de los estudiantes.

32. El 21 de agosto de 2024 Max Uhle presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) Respecto a la infracción consistente en las medidas para prevenir las lesiones por tiner,
- b) En el curso de arte, es común utilizar el tiner en pequeños paños humedecidos en una mínima cantidad, con guantes para la corrección de los trabajos de pintura en vidrio.
- c) No obra en el expediente ningún medio de prueba objetivo que acredite que el tiner haya sido el causante de las presuntas lesiones de la menor en el grado que refieren las fotografías.
- d) Claramente un psicólogo, aún fuese perito REPEJ, no tiene la habilidad ni la capacidad para determinar que las lesiones que le mostraron en fotografías, hayan sido causadas por el tiner.
- e) INDECOPI no analiza completamente el informe de nuestra enfermera en el sentido de que la menor le indicó que le ardía un poco los dedos de las manos, y no toda la mano hasta la altura de la muñeca como la denunciante alega con solo unas fotografías sin haber sido contrastadas con evaluación médica de por medio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



- f) Respecto a la infracción sobre el maltrato del profesor de alemán, el INDECOPI señala en el fundamento 104 del informe final que el comentario efectuado por el profesor Bruna de que el resultado de los trabajos de los estudiantes fueron pobres, es una expresión inapropiada que califica como una acción que pueda causar daño psicológico, nos parece una interpretación sesgada, absurda y exagerada.
- g) Respecto a la infracción de no dar respuesta a la carta notarial del 30 de octubre de 2023, la Sra. [REDACTED] en ninguno de sus escritos presentados de forma posterior a nuestros descargos, escritos de fecha 07 de marzo, 17 de mayo y 24 de junio de 2024, ha negado que los hechos narrados en el informe en mención
- h) Respecto a la infracción sobre los profesores que no cuentan con título de docencia, tanto el profesor Marcel Bruna como el profesor Niklas Halder cuentan con título profesional emitido por universidades alemanas, conforme lo acreditan los respectivos diplomas y su traducción al español mediante traductor público juramentado
- i) Respecto a la infracción de respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023, reitera su posición y señala que los hechos no han sido negados.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- i. Si los denunciados contravinieron lo dispuesto en el artículo 73° del Código;
- ii. Si corresponde ordenar medidas correctivas;
- iii. La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado; y,
- iv. Si corresponde ordenar el pago de costas y costos incurridos durante el procedimiento;
- v. Si corresponde ordenar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Sobre las infracciones al artículo 73° del Código

- 34. El artículo 73°³ del Código, señala que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
- 35. El artículo 13° de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En esa línea, el artículo 14° precisa que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el trabajo y fomenta la solidaridad.
- 36. En ese sentido, el Tribunal Constitucional en la Sentencia emitida en el expediente 04232-2004-AA/TC, señaló que “la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”. Asimismo, en la Sentencia emitida en el expediente 4232-2004-AA/TC ha reconocido en la educación un carácter binario, pues la califica como un derecho fundamental y un servicio público, ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo

3 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país.

37. De otro lado, el Tribunal Constitucional respecto del contenido constitucional del interés superior del niño, niña y adolescente, ha precisado en la Sentencia emitida en el expediente 02132-2008-PA/TC que dicho principio “se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño, niña y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza 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.
38. Dicho principio se encuentra regulado a nivel legislativo en el artículo IX del Código del Niño y Adolescente, el cual establece que en toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.
39. En ese mismo sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989, considera al niño como sujeto pleno de derechos, siendo que en su artículo 19º, determina el marco de responsabilidad que tienen los padres, el representante legal o de cualquier otra persona, para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras se encuentre bajo su custodia. Ello, es concordante con la protección que tienen los niños por los directores de los centros educativos, lo cual se encuentra reconocido en el artículo 18º del Código de los Niños y Adolescentes, según el cual los directores de los centros educativos deben comunicar a la autoridad competente los casos de Maltrato físico, psicológico, de acoso, abuso y violencia sexual en agravio de los alumnos.
40. En virtud a ello, los centros educativos tienen una gran responsabilidad no sólo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad brindando un servicio educativo idóneo. Ello, teniendo en cuenta el deber especial que tiene el Estado de investigar y sancionar las presuntas vulneraciones de los derechos de los niños y adolescentes durante la prestación del servicio educativo, siendo que, la seguridad es una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad aun cuando no constituya la principal prestación de los mismos.
41. Ello, en la medida que la idoneidad debe ser evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en un servicio, puesto que en su conjunto integran la noción que el consumidor finalmente aprehende, aun cuando no todas estas características resulten expresas. Así, siempre resulta exigible un nivel de seguridad razonable, que los proveedores deben garantizar para que los consumidores o usuarios puedan disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio contratado no podría llegar a materializarse en forma idónea frente al consumidor.
42. Asimismo, la educación es uno de los pilares básicos para el desarrollo intelectual, psicológico, físico y ético de las personas. En tal sentido, la búsqueda de un centro educativo para los padres de familia o representantes legales de un menor tendrá en cuenta la valoración de distintos aspectos, los cuales además de incluir la elección del mejor servicio educativo que contribuya de manera óptima a la formación académica de su hijo, también supone la elección de aquel centro educativo que garantice al padre de familia la seguridad necesaria a efectos de confiar el cuidado de sus menores.
43. Por lo que, uno de los parámetros a considerar para determinar la expectativa generada en los consumidores y, por ende, para analizar la idoneidad de los bienes o servicios adquiridos o contratados por ellos, es la naturaleza de dicho. bien o servicio. Tratándose de servicios educativos, los colegios

M-CPC-06-01

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



se encuentran obligados a adoptar medidas destinadas a garantizar la integridad de sus alumnos durante su permanencia en el centro educativo.

44. En ese sentido, debemos señalar que un padre de familia o representante legal que deja a cargo de un centro educativo el resguardo de sus menores hijos no esperaría que sea maltratado físicamente por uno de sus compañeros de clases, miembros del equipo docente o administrativo de la institución, ni los propios estudiantes esperarían que la institución educativa no adopte medidas que salvaguarden posibles afectaciones a la vida o integridad física o psicológica del menor, ya sean estas accidentales o intencionales. Más aún, considerando que estos se especializan en el cuidado y enseñanza de menores, así como, con personal preparado para brindar servicio idóneo a fin de salvaguardar la integridad de dichos menores.
45. En este punto, resulta necesario señalar, que este Colegiado no desconoce que, más allá del deber general que atañe a todos los actores de una sociedad respecto del cuidado de los niños y adolescentes, son los padres los primeros llamados a velar por su salud física y emocional; no obstante, ello no enerva el deber que recae en las instituciones educativas, dado su protagonismo en la educación de los menores y su nivel de participación en la etapa de vida escolar, encargo que como ha sido desarrollado precedentemente ha sido recogido en la legislación pertinente.
 - **Respecto a que Max Uhle no habría implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir lesiones de la menor hija de la denunciante, por la indebida exposición de la menor a productos químicos en la realización de actividades en horas académicas**
46. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que Max Uhle no habría implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir lesiones de la menor hija de la denunciante, por la indebida exposición de la menor a productos químicos en la realización de actividades en horas académicas
47. Al respecto se aprecia en el expediente fotografías de las que serían las manos de la menor de iniciales A.L.V.S., hija de la denunciante, las cuales se habrían inflamado producto del contacto con thinner:

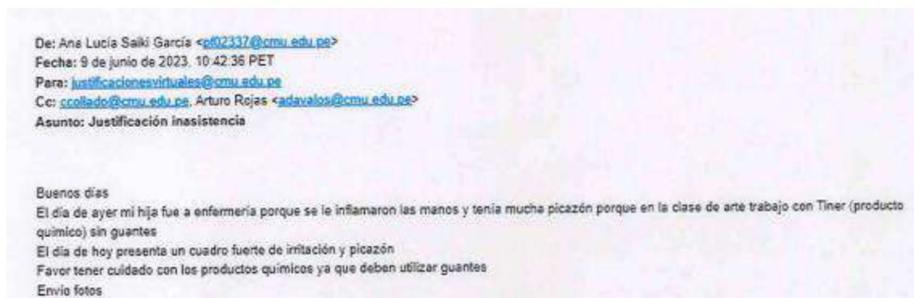
M-CPC-06-01

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

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



48. Asimismo, obra en el expediente copia del correo electrónico cursado el 09 de junio de 2023 por la denunciante al denunciado, a la dirección electrónica justificacionesvirtuales@cmu.edu.pe, con el siguiente tenor:



49. Así pues dicho medio probatorio dirigido a direcciones electrónicas del denunciado, independientemente, de ser o no, un canal estipulado para brindar respuestas, dejan constancia de la expresión de un malestar inmediato por parte de la denunciante respecto a la exposición que habría sufrido su menor hija al producto tiner sin guantes durante el desarrollo de la clase de arte, constituyendo ello un primer indicio de la generación de efectos adversos en la menor que no debiesen ocurrir ya sea que se hubiesen producido en la totalidad de la mano o en las yemas de los dedos, ya que implican un riesgo a la salud del menor.
50. En ese orden de ideas, obra también en el expediente la Pericia Psicológica N° 128-2023 realizada por la Psicóloga Perito Judicial Marilyn Apolonia Sanz Cárdenas, a la menor de iniciales A.L.V.S. el 04 y 05 de diciembre de 2023, con fecha de expedición 13 de diciembre de 2023, en la cual se recoge el relato de la menor en el siguiente sentido:

Además otra cosa que me paso, es en el clase de arte donde no nos dan las medias adecuadas de seguridad, un día estábamos trabajado con pintura de vidrio y le pregunte a la profesora del thinner si era una sustancia peligrosa, si podía causar alergia o algo, yo le dije ¿no tendrá guantes?, me dijo que no y entonces tenía que seguir avanzando porque si no tenía malas notas y le eche

Página 4 de 11

Servicios Judiciales REPEJ
PODER JUDICIAL DEL PERU
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE AREQUIPA

el thinner con el trapo y 10 minutos después las manos me picaban y fui a la enfermería donde me echaron una crema y en la noche me percate que mis manos estaban rojas y como con quemaduras a raíz del thinner y a la siguiente clase la profesora me dijo "el colegio no tiene guantes, tú tienes que traer tus guantes, es tu problema y no te quejes, sino me llaman la atención, porque va a estar llamando tu mamá, diciendo cosas", pero no solo yo, también a mis compañeras le picaba las manos pero no tanto daño como a mí, que fue un poco más".

51. Así pues dicho medio probatorio recoge la declaración directa de la menor hija de la denunciante ante un profesional en psicología, inscrito en el Registro de Peritos Judiciales, que más allá de la falta de pericia de la psicóloga para determinar causas de lesiones, respecto a la declaración de la menor guarda plena congruencia con lo expuesto por la denunciante en el correo electrónico del 09 de junio de 2023.
52. En ese orden de ideas, el denunciado ha acompañado como medio probatorio un informe del 13 de junio de 2023 emitido por la docente de Arte, señora Ana María Flores Paz, en la que narra los hechos que habrían ocurrido en su clase el 08 de junio de 2023:

1. El trabajo de Arte de la clase 9 (en todas sus secciones A, B, C y D) se ha venido realizando con pintura vitral desde el 18 de mayo. Los alumnos han recibido las indicaciones necesarias para manipular la pintura vitral, misma que debe ser trabajada utilizando un palito de madera a manera de pincel. Durante las sesiones pasadas, la alumna no ha comunicado ninguna molestia o alergia por el uso de los materiales.
2. Con relación a la clase del pasado 8 de junio, hemos continuado con el trabajo en pintura vitral. Durante la clase, ni después de concluida la alumna Valdivia ha informado sobre algún malestar, por lo que las fotos remitidas por su mamá son una absoluta sorpresa para mí, más aún porque las partes enrojecidas están a la altura de las muñecas no en los dedos, como hubiera ocurrido, en caso de algún inconveniente con el uso de los recortes de franela humedecidos con Thinner.
3. Asimismo, al inicio de cada sesión se recuerda a los alumnos cómo deben pintar sobre las botellas de vidrio, y en caso de producirse algún goteo no deseado sobre el vidrio, deben avisarme para recibir ayuda y/o se les proporcionará un trozo de franela con Thinner, con la indicación que para usarlo deben colocarse los guantes que están en la sala de Arte a disposición de los alumnos. Igualmente deben lavarse las manos siempre después de retirarse los guantes. Hago notar que la alumna Valdivia nunca comunicó ninguna alergia, ni al inicio del trabajo con pintura vitral ni durante todo este tiempo.

En atención a lo antes señalado, y dado que en clases de Arte las pinturas tienen diversos componentes, conversé con la alumna respecto a su alergia y tomaré las provisiones necesarias para que no se produzcan hechos como los narrados por la señora Saiki.

53. Al respecto se puede apreciar que, en efecto para el desarrollo de la clase, se encuentra contemplado el uso de tiner en un trozo de franela, siendo que si bien en el mismo la docente narra que en cada sesión se indica que para usarlo se recuerda que deben colocarse los guantes que están a disposición de los alumnos, Max Uhle no ha acreditado la existencia de dichos guantes o la disposición a favor de los alumnos, hecho que contrasta con la versión de la denunciante y de su menor hija, y que corresponde al ser un hecho omisivo a la carga de la prueba de Max Uhle.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



54. En ese sentido, el denunciado ha acompañado copia del Informe de Atención del 14 de junio de 2023 elaborado por la señora Sheyla Torres Cuba de Enfermería, en la que narra haber atendido el 08 de junio de 2023 a la menor:

9C, se apersona a Enfermería refiriendo que trabajando en clase tuvo contacto con tiner y le ardían un poco los dedos de las manos.

De acuerdo a nuestro procedimiento interno, realizamos la observación previa. La alumna indicó además que ya se había lavado las manos.

Dada esta información, se tomó la decisión de echarle un poquito de crema "Betametasona", que es un corticoide que se aplica para reducir hinchazón, enrojecimiento y picazón, recomendada para todo tipo de alergias y sin contraindicaciones para niños de su edad.

Como se hace habitualmente, se le indicó que, de requerirlo, vuelva a Enfermería para su evaluación. La alumna no volvió.

Al día siguiente, recibimos un correo reenviado de justificacionesvirtuales@cmu.edu.pe, enviado por su mamá, justificando la inasistencia de su hija por motivos de alergia.

De acuerdo a las políticas internas del área de Enfermería, nos pusimos en contacto con la mamá vía telefónica para saber cómo se encontraba su hija. Momento en el que nos refirió que la alumna se puso mal en la noche/madrugada con hinchazón de manos y tuvo que recibir atención durante la noche por un médico particular que le cobró S/ 1,000.00 la consulta (de acuerdo a lo que refirió la mamá).

Asimismo, consultó sobre si el seguro privado que tienen los alumnos cubría la atención. Al tratarse de un tema muy particular, se le dijo a la mamá que averiguaríamos con el bróker del Colegio y nos pondríamos en contacto nuevamente. Al tener la respuesta, se le llamó nuevamente para indicarle que sí cubría. Nos respondió muy molesta indicando que entendió que se le había dicho que no cubría y que ya había comprado medicamentos.

El día lunes 12 de junio, antes de ponernos nosotros en contacto con la alumna para evaluar su evolución, vino ella acompañando a una de sus compañeras. Aprovechamos para preguntarle cómo estaba. Indicó que mejor y también refirió que no había recibido atención de emergencia de ningún médico particular la noche que refirió su mamá. Se le observaron también las manos y no tenía nada. La alumna indicó que ya estaba bien.

55. Así pues, si bien la profesional de enfermería del denunciado narra que la denunciante cuestionó aspectos económicos y que la menor habría negado ser atendida por un médico externo – sin perjuicio de que dichos hechos resultan ser posteriores a la ocurrencia de la exposición de la menor al producto químico – del mencionado informe se desprende que en efecto se atendió en Enfermería del colegio a la menor el 08 de junio de 2023 refiriendo haber tenido contacto con tiner así como ardor, por lo que se decidió aplicar un medicamento para reducir hinchazón, enrojecimiento y picazón, de lo que se puede concluir que en efecto la profesional en enfermería habría constatado los efectos adversos de la exposición al producto en la menor, ya que de lo contrario no se habría aplicado ningún medicamento, más aún dicho hecho permite concluir que la exposición se habría producido sin guantes, ya que si los mismos están orientados a evitar efectos adversos, los mismos se producirían de no haber utilizado los mencionados guantes.

56. En este sentido pues, a criterio de esta Comisión los mencionados medios probatorios acreditan de manera suficiente que en efecto el denunciado sometió a la menor hija de la denunciante a exposición a un producto químico, sin haber acreditado haberle proporcionado guantes o desplegar otra medida a efectos de prevenir lesiones o efectos adversos, lo que constituye una infracción al deber de idoneidad toda vez que todo servicio idóneo implica la prestación del mismo en condiciones de seguridad que no afecten o pongan en riesgo la salud o seguridad de los consumidores.

57. Por tanto, conforme se ha desarrollado, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia en contra de Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado sometió a la menor hija de la denunciante a exposición a un producto químico, sin haber acreditado haberle proporcionado guantes o desplegar otra medida a efectos de prevenir lesiones o efectos adversos.

- **Respecto a que Max Uhle no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre los actos de maltrato**

M-CPC-06-01

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

psicológico que recibió la menor hija de la denunciante por parte del profesor de Alemán u otros docentes del denunciado

58. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que Max Uhle no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre los actos de maltrato psicológico que recibió la menor hija de la denunciante por parte del profesor de Alemán u otros docentes del denunciado.
59. Sobre el particular, obra en el expediente la Pericia Psicológica N° 128-2023 realizada por la Psicóloga Perito Judicial Marilyn Apolonia Sanz Cárdenas, a la menor de iniciales A.L.V.S. el 04 y 05 de diciembre de 2023, con fecha de expedición 13 de diciembre de 2023, en la cual se recoge el relato de la menor respecto a un docente de alemán, de nombre Marcel Bruna en el siguiente sentido:

Si, había un profesor de alemán Hier Bruno, él tenía comentarios muy feos no solo hacia a mí sino a toda la clase, decía cosas como "ustedes, no sirven para el alemán, ustedes no sirven nunca van a prender alemán y nunca van a tener su certificado de estudios", levantaba la voz, golpeaba la pizarra o la mesa, en una ocasión no tuvimos como las notas esperadas en el examen de alemán y fui a recoger mi examen con mi compañera A. V. y el profesor nos dijo "felicidades al paso que van nunca van a aprender y nunca van a tener su certificado de estudios", en días anteriores una vez estaba haciendo como prácticas de exposición oral de alemán, él nos hacía preguntas, entonces íbamos saliendo de la clase uno por uno y él estaba afuera y mis compañeros

Página 1 de :

Servicios Judiciales REPEJ
PODER JUDICIAL DEL PERÚ
CORTI SUPERIOR DE JUSTICIA
DE AREQUIPA

estaban jugando y el profesor afuera tomando las pruebas y entro y golpeo la puerta y gritó " pueden callarse son una clase de mierda", (disculpe la palabra, pero así lo dijo) "ustedes nunca van a aprender alemán son pésimos por eso tienen malas notas", decía que en el colegio no nos han enseñado nada y no comprendía para que tenían clases de alemán, sino aprendíamos nada según él y después que dijo todo eso, era mi turno y me llamo y me dijo siéntate y me empezó a decir "que este país esta como está por alumnos como ustedes" " que en su país hay zonas que son una mierda, por inmigrantes como ustedes, que nunca deberían pisar Alemania" y después me dijo "tú no sirves, no entiendo para que sigues estudiando, si no sirves para esto"; después de esto yo ya no quería ir al colegio, el profesor siempre me decía esas cosas que yo no servía y me hacía sentir como mal, me desmotivaba mucho y si algo respondía bien me decía "Ana Lucía es un milagro, bravo, al fin", y lo decía en tono de burla yo lo percibía y todos mis compañeros lo sabían a mi compañera le dijo que era una floja e inútil, mi compañera se sintió muy mal.

- A la pregunta ¿cada cuánto tiempo ocurrían estos hechos?, indica

- Esto era todos los días, porque el curso era todos los días, pero variaba, unos días era dos horas y otros una hora nada más.

60. Así pues del mencionado medio probatorio se puede apreciar que la menor hija de la denunciante narró al perito judicial haber sido víctima de ofensas verbales a nivel grupal y personal con calificativos negativos respecto a la capacidad de aprendizaje del idioma alemán por parte de la menor y sus compañeros y que la inmigración de los mismos al país de origen del docente era perjudicial.
61. Asimismo, obra en el expediente copia del correo electrónico cursado por la denunciante al denunciado el 19 de junio de 2023, en el que la denunciante narra que el docente de alemán tuvo expresiones similares a las que meses después fueron recogidas en el peritaje realizado a la menor:

M-CPC-06-01

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

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

soeces, denigrando a sus compañeros indicando que el "país está cómo está por personas como ellos", denegando la oportunidad a mi hija su certificado de idiomas, alegando que se cambie de colegio ya que es la peor alumna de alemán y que no sabe nada, entre otros comentarios. Esta consecución de actos hacia mi menor hija y compañeros de clase viene constituyendo un maltrato psicológico hecho pasible de sanción en cualquier institución educativa bajo las normas y leyes del ministerio de educación de nuestro país. Si bien es cierto ustedes como tutores y coordinadores del colegio van a solicitar las pruebas de lo indicado no es normal que mi menor hija y compañeros se vengán quejando reiteradas veces de situaciones similares. Por lo expuesto anteriormente yo como madre de mi menor hija les transmito que ella no desea hacer clases con este profesor más hasta que se solucione este problema y de ser posible amerite un careo o acción legal por parte mía hacia el profesor. Quedo atenta a su pronta respuesta ante esta grave situación.

62. En ese sentido, obra en el expediente copia del correo electrónico cursado por la denunciante al denunciado el 10 de agosto de 2023, en el que la denunciante narra un ataque verbal de un docente.

63. De igual forma obra en el expediente, copia del Acta de Reunión del 20 de junio de 2023 firmada por el director y el docente Marcel Bruna, documento en el cual consta que el director instó al docente a no volver a manifestarse de esa manera produciendo malentendidos:

Participantes:

Sr. M. Bruna (Profesor) y Sr. J. Mattmann (Director)

Contenido de la conversación:

El Director informa al profesor acerca del reclamo formal en contra de él por parte de la madre de la alumna mencionada.

El Profesor declara que se trata de un malentendido. Él se había limitado a decir a la clase, con énfasis y claridad, que el esfuerzo de los alumnos y, por tanto, sus resultados de trabajo habían sido muy pobres en los últimos días y semanas. Probablemente el tono fue muy claro, pero de ninguna manera se atacó abiertamente ni acusó personalmente a la alumna. Esto no refleja en lo absoluto su naturaleza pedagógica. Si un alumno se sintiera personalmente afectado, se le invita a mantener una conversación individual con él y, si es necesario, también con sus padres.

El Director le explica al profesor, que en futuro no puede manifestarse de esa manera, produciendo malentendidos y le encarga aclarar esta situación con los estudiantes.

Acuerdos:

El Profesor se dirige a sus estudiantes en la próxima clase y aclara que no ha agredido a ningún estudiante en lo personal, sino que se había dirigido al curso entero, del cual espera mayor disposición para aprender y trabajar en clase.

Además, les ofrece a sus alumnos la posibilidad de conversar con él individualmente en cualquier momento.

64. En ese sentido pues, el hecho que la Dirección del centro educativo hubiere requerido al docente no manifestarse de esa manera se centra en la base de un malentendido y el hecho que según lo declarado por el docente sus expresiones se habrían referido a que los resultado de trabajo fueron pobres, a criterio de esta Comisión no revelan objetivamente el uso de expresiones inapropiadas por parte de este docente, por lo que no se puede concluir que en efecto estos calificarían como una acción que cause o pueda causar daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones, definición de violencia psicológica establecida por el Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, por lo que no corresponderían seguir los procedimientos de la normativa sectorial.

65. En dicha línea de análisis, cabe precisar que, en el escrito de denuncia, también se narran otras agresiones verbales propinadas por otros docentes, las cuales se encuentran recogidas en la Pericia Psicológica N° 128-2023 realizada por la Psicóloga Perito Judicial Marilyn Apolonia Sanz Cárdenas, a la menor de iniciales A.L.V.S. el 04 y 05 de diciembre de 2023, con fecha de expedición 13 de diciembre de 2023, en la cual se recoge el relato de la menor:

Por otro lado hay otros compañeros de mi colegio que hacen comentarios: como yo no quería ir al colegio por el profesor Bruna y mi mamá me decía intenta no hacerle caso tienes que ir a estudiar, entonces llegaba 5 o 10 minutos tarde y Arturo Dávalos que es el coordinador de mi nivel hacia comentarios burlándose de mí, como "bueno al menos llegas, tarde, pero llegas", "hasta que al fin llegaste" y yo tengo que ir con él para que me dé un papel para justificar mi tardanza y los días que llegaba tarde tenía que ir por el papel y desde ahí escuchaba esos comentarios burlándose de mí, más lo del profesor de alemán era para mí muy estresante y frustrante para mí.

- A la pregunta ¿si se sentía estresada, siguió alguna terapia psicológica?, indica Si estuve llevando terapia y mi terapeuta mando un informe porque yo me estresaba mucho en clases y necesitaba salir un momento para respirar o ir al baño y tomar aire y a los profesores no les compartieron el informe ni nada y cuando le pedía al profesor ir al baño me decían que no, y tenía que estar las dos horas seguidas y yo me sentía a mi límite"
- A la pregunta ¿paso algo más que quieras contarme?, indica
- Si, pasaron varias cosas como que, a finales del año pasado, en ética y valores la profesora María Flores, ella nos enseñaba y hablábamos de los problemas y como solucionarios y le hicimos una pregunta ¿qué hacer cuando no hay solución? y ella nos dijo "chicos, pero la muerte es una solución", no me parece que este bien que nos diga eso. Dante Morales profesor de música le dijo a un compañero M. P. que se suicide y después cuando M.P. le dijo puedo ir al baño le dijo "si si te encuentras un puente en el camino, te tiras" Fubo una queja de parte de mi clase de esto que estaba pasando y la solución fue sacar un papel que decía ¿me perdonas? y si me perdonas firma el papel y los alumnos teníamos que firmarle como diciendo que, si lo perdonas al profesor y si algunos no querían firmar el papel, como yo, se molestaba, cuando ni siquiera el profesor nos pidió disculpas.

También ha habido un profesor que dice, él mismo dice que es clasista, racista y homofóbico se llama Christian y se nota bastante que hace las diferencias según tu color de piel, un día estamos hablando de la revolución francesa y estábamos hablando del rey y él dijo que el rey tiene el poder absoluto "es como esta clase, yo soy el rey y tengo el poder absoluto y ustedes no tienen derecho a nada", eso tampoco me pareció bien.

Yo también tuve un problema con los cambios de grupo, hay 2 grupos para estudiar alemán uno el martes y el otro el miércoles, yo quería pasar del martes al miércoles y al intentar hacer ese cambio me pusieron en la lista de los dos grupos y aparecía como que faltaba en uno de los grupos y en el otro asistía, entonces en mi primera clase quise explicarle al profesor y decirle que me estaba tomando lista en los dos grupos y que yo estaba asistiendo en el

grupo 2 de los miércoles y me dijo "shu, shu, shu vete, vete", no me dijo que después me puedes hablar ahora, después te ayudo, yo esperaba eso y pero no votarme.

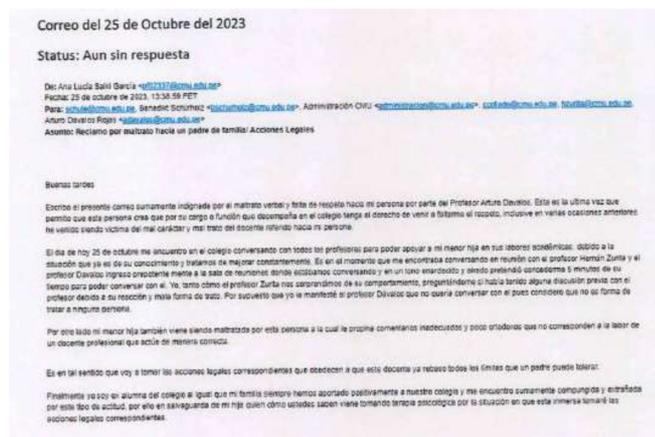
Ha sido el conjunto de todo eso, me sentía tan mal por lo que he tenido que aguantar los 6 meses del maltrato de profesor Bruna, más el trato del profesor de historia, los comentarios del coordinador en el cambio de grupo que me dijo "tú eres independiente, tú has tus cosas sola sin pedir ayuda" y yo fui a sistemas del colegio y me dijeron "no el profesor tiene que dar una orden para sacarte de grupo y ponerte al otro" y yo le decía eso y el profé, pero nunca me ayudaba. Me mandaban de un lugar a otro, sin hacerme caso, sin ayudarme. Como ya era el segundo bimestre y no se solucionaba lo de los grupos y él profesor me decía "pero eso es del bimestre pasado" que lo soluciono yo sola, que era independiente, que como iba a ser cuando esté en la universidad, pero la solución no dependía de mí.

66. No obstante, en torno a las alegaciones respecto a estos otros docentes no obran mayores medios con la excepción de la comunicación entablada por la denunciante al denunciado en la que señala comentarios inadecuados y poco ortodoxos hacia su menor hija por parte del señor Dávalos, no obstante dicho medio probatorio se encuentra rebatido con el informe presentado por este último en el cual este narra que se encuentran referidos a que no debe faltar ni estar llegando todos los días tarde sin justificación, ya que ello le perjudica.
67. Así pues, esta Comisión estima que respecto a las presuntas agresiones verbales de los otros docentes no se ha logrado acreditar que en efecto las mismas hubiesen acaecido.
68. Por tanto, conforme se ha desarrollado, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia en contra de Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que hubiese acaecido un supuesto de maltrato psicológico en contra de la menor hija de la denunciante que debiese originar la adopción de mayores medidas.

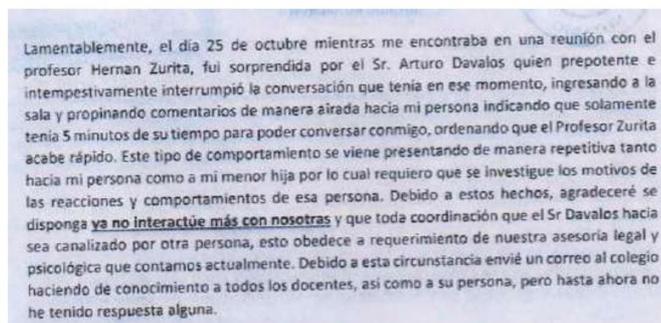
- **Respecto a que Max Uhle no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, para prevenir y revertir el maltrato que recibió la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos**

69. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que Max Uhle no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, para prevenir y revertir el maltrato que recibió la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos

70. Sobre el particular, obra en el expediente copia del correo electrónico del 25 de octubre de 2023 cursado por la denunciante al denunciado en el que narra un trato inadecuado por parte del señor Dávalos:



71. Asimismo, obra en el expediente copia de la carta notarial dirigida por la denunciante al denunciado en fecha 30 de octubre de 2023 en la que narra nuevamente un comportamiento inadecuado del señor Dávalos hacia su persona:



72. Ahora bien, por el contrario, el denunciado ha acompañado copia del Informe remitido el 26 de octubre de 2023 por el señor Dávalos, en el que éste niega haber incurrido en algún maltrato verbal en contra de la denunciante.

73. En el mismo sentido, el denunciado ha acompañado diversos informes emitidos por colaboradores de Max Uhle que habrían estado presentes el 25 de octubre de 2023 en los que no se reconoce un maltrato por parte del señor Dávalos a la denunciante.

74. Ahora bien, aun cuando no pasa desapercibido a este despacho que las versiones de los colaboradores de Max Uhle son emitidas por personal vinculado al posible infractor, corresponde tener en cuenta que la carga probatoria del defecto en la prestación del servidor corresponde al consumidor,

M-CPC-06-01

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

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



por lo que era la denunciante quien tenía la carga de acreditar de manera suficiente haber recibido un maltrato por parte del señor Dávalos, sin embargo, los medios probatorios aportados por la misma constituyen únicamente declaraciones unilaterales por parte de la denunciante, por lo que, en aplicación del principio de presunción de licitud que rige todo procedimiento administrativo, no es factible concluir en este extremo que en efecto el colaborador de Max Uhle, señor Dávalos, haya incurrido en maltrato verbal en contra de su persona, y que por ende Max Uhle hubiese tenido que desplegar medidas para prevenir o revertir el maltrato.

75. En ese orden de ideas, se debe tener en consideración que el mero hecho de informar que se contaba con un tiempo limitado para la atención no califica como un maltrato.
76. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia en contra de Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el docente Arturo Dávalos hubiese incurrido en un maltrato en contra de la denunciante y que por ende, Max Uhle hubiese debido adoptar medidas para prevenir o revertir un maltrato.
- **Respecto a que Max Uhle no habría dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante.**
77. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que Max Uhle no habría dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante.
78. Sobre el particular obra en el expediente copia de la carta notarial del 30 de octubre de 2023 enviada por la denunciante a Max Uhle a través de la cual narra intentos frustrados de mantener una reunión personal con el director, dificultades familiares de la menor con incidencia en el centro educativo, maltrato de algunos docentes hacia la menor y la propia denunciante, amenazas de desconocidos, requiriendo finalmente acciones concretas del colegio que ayuden a que la menor pueda recuperarse académica y anímicamente.
79. En ese orden de ideas, el denunciado ha señalado que sostuvo una reunión presencial a solicitud de la denunciante en la carta indicada, el día 13 de noviembre de 2023 en la que se trataron diversos puntos, sin embargo la denunciante no quiso firmar, habiéndose elaborado un acta por parte de la jefa de psicopedagogía.
80. Al respecto el denunciado ha acompañado copia de un Acta de Reunión con Padres de Familia del 13 de noviembre de 2023 en la que se describe una reunión con la denunciante, en la que la misma habría tenido una actitud defensiva que no habría permitido llevar a cabo la reunión ni una reprogramación por negativa de la denunciante, quien también se habría negado a suscribir el acta.
81. Asimismo, el denunciado ha acompañado copia de un Informe de Reunión elaborado por María Ximena Romero Ortega de la Jefatura de Psicopedagogía en la que se describe el haber abordado diversos puntos de la carta notarial decidiendo suspenderse la reunión por la actitud de la madre.
82. Sobre el particular se debe tener en consideración que aun cuando las solicitudes de gestión – como se encuentra imputado este extremo – no se encuentran premunidas en el ordenamiento legal de una obligación de respuesta escrita, los medios probatorios presentados por el denunciado no permiten dejar constancia de que en efecto se hubiese desarrollado una reunión en la que se abordase cada uno de los puntos requeridos por la denunciante, al ser el Informe de Reunión elaborado por un colaborador del denunciado, y más aún si el mismo no cuenta con sello de recepción alguno por parte del propio denunciado que valide la existencia del mismo en el tiempo, siendo la carga de la prueba de quien lo alega conforme al artículo 196° del Código Procesal Civil.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ



83. Sin perjuicio de ello se debe dejar constancia que en los documentos presentados por el denunciado se describe la decisión de suspender la reunión, por lo que aun cuando la parte denunciante no hubiese contestado lo alegado, ello da cuenta de la imposibilidad de abordar la totalidad de aspectos requeridos a tratar en la carta como son las acciones concretas a realizar, por lo que se debe tener en consideración que aún cuando la reunión no se hubiese podido culminar por una actitud – no acreditada de la denunciante – ello no impedía al denunciado terminar de atender los requerimientos planteados en la carta por otra vía, como pudiese haber sido una vía escrita.
84. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia en contra de Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que hubiese dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante.
- **Respecto a que Max Uhle habría permitido que profesores que no cuentan con el título para el ejercicio de la docencia dicten clases en la Institución Educativa, específicamente en el curso del idioma alemán.**
85. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que Max Uhle habría permitido que profesores que no cuentan con el título para el ejercicio de la docencia dicten clases en la Institución Educativa, específicamente en el curso del idioma alemán.
86. Sobre el particular, el artículo 58° de la Ley 28044 – Ley General de Educación establece que, en la Educación Básica, es requisito indispensable el título pedagógico para el ejercicio de la docencia. Profesionales con títulos distintos de los profesionales en educación, ejercen la docencia si se desempeñan en áreas afines a su especialidad. Su incorporación en el escalafón magisterial está condicionada a la obtención del título pedagógico o postgrado en educación.
87. Al respecto, cabe precisar que en la absolución al IFI el denunciado ha acompañado diversa documentación traducida que daría cuenta de la certificación para docencia de alemán de los señores Marcel Bruna y Niklas Hadler, al observarse maestría y la aprobación de Exámenes para Profesores.
88. En tal sentido, esta Comisión considera importante precisar que el requisito del título pedagógico se requeriría para aquello que forme parte de la currícula básica de educación básica regular, a la que el idioma alemán no pertenecería.
89. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia en contra de Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que los docentes de alemán Marcel Bruna y Niklas Hadler cuentan con certificación para ejercer docencia de alemán.
- **Respecto a que Max Uhle no habría realizado la devolución de la cuota de ingreso y el dinero abonado para la realización del viaje a Alemania a la denunciante, a pesar de que su menor hija ya no se encontraría en la Institución Educativa**
90. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que no habría realizado la devolución de la cuota de ingreso y el dinero abonado para la realización del viaje a Alemania a la denunciante, a pesar de que su menor hija ya no se encontraría en la Institución Educativa.
91. Sobre el particular, el artículo 16° de la Ley de Centros Educativos Privados – Ley 26549 modificada por el Decreto de Urgencia 002-2020 establece lo siguiente respecto a la cuota de ingreso:

“16.5 La cuota de ingreso otorga al estudiante el derecho a obtener una vacante y permanecer en la institución educativa privada hasta la culminación de sus estudios en la misma. Se cobra por única vez, salvo que hubiera sido previamente devuelta, en cuyo caso se aplican las reglas

M-CPC-06-01

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



establecidas en el presente artículo. A decisión del propietario o promotor, la cuota de ingreso se cobra como un único pago al ingreso del alumno a la institución educativa privada o en pagos parciales al inicio de cada nivel o ciclo.

16.6 En caso de traslado de la matrícula o de retiro voluntario del estudiante, la institución educativa privada debe devolver la cuota de ingreso de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante. Salvo que, el usuario del servicio mantuviera deuda pendiente de pago. En dicho caso, la institución educativa privada deduce dicha deuda del monto a devolver por concepto de cuota de ingreso. En todos los casos, la base para el cálculo toma en cuenta el tiempo de permanencia del estudiante en la institución educativa privada, contado desde el ingreso o la primera matrícula del estudiante a la institución educativa privada. El Ministerio de Educación determina la fórmula de cálculo para la devolución de la cuota de ingreso, la cual se especifica en el reglamento de la presente Ley”

92. Sobre el particular cabe precisar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores ocasiones ha señalado que la cuota de ingreso otorga a los alumnos el derecho a obtener una vacante y permanecer en un centro educativo determinado hasta la culminación de los estudios a nivel básico. Siendo ello así, un consumidor razonable de servicios educativos que matricula por primera vez a su hijo en un determinado colegio y paga por dicho servicio, entre otros costos, la cuota de ingreso, lo hace con la legítima expectativa que su hijo curse su vida escolar en dicha institución educativa.
93. En este orden de ideas, cabe precisar que la infracción denunciada radica en que no se habría devuelto en su 100% la cuota de ingreso, ya que, según la interpretación formulada por la defensa de la denunciante, contrario sensu de lo regulado en caso de un retiro por imposibilidad de continuar en el colegio por causa imputable a éste correspondería la devolución del total.
94. En efecto cabe precisar que la normativa antes señalada se avoca a un supuesto de retiro o traslado voluntario del menor, mas no a un supuesto en el que un padre de familia se vea obligado -contra su voluntad- a retirarse del centro educativo, producto de causas imputables al centro educativo, como alega en el presente caso la denunciante.
95. En ese orden de ideas se debe tener en consideración que en anteriores pronunciamientos⁴, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha considerado la devolución de la cuota de ingreso por supuestos de infracciones cometidas por el centro educativo, considerando las características especiales de la infracción como su especial naturaleza o la oportunidad de la infracción.
96. En ese sentido, se debe tener en consideración que en el presente caso se ha identificado responsabilidad de Max Uhle respecto a la falta de adopción de medidas para prevenir exposiciones que pongan en riesgo la salud de la menor, conducta que, a criterio de un padre de familia justificaría el retiro de la misma en pro de su bienestar, no obstante ocurrió en el año 2023 cuando la menor se encontraba cursando noveno grado, habiendo ingresado al centro educativo en el año 2012, sin que se haya acreditado que el servicio educativo hubiese incurrido en infracciones durante los años previos o que la infracción detectada se encuentre relacionada al momento mismo en que se entabló la relación de consumo, de forma tal que el defecto en la prestación deba ser resarcido con la devolución del total de la cuota de ingreso, habiendo cumplido el denunciado con otorgar una vacante a la menor y mantenerla en el centro educativo hasta el año 2023 en el que se presentaron las infracciones antes analizadas.
97. En ese sentido pues considerando la naturaleza continua del contrato de prestación de servicios educativos, esta Comisión estima que no correspondería la devolución del íntegro de la cuota de

⁴ Ver RESOLUCIÓN 3161-2018/SPC-INDECOPI
M-CPC-06-01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



ingresos, al haberse cumplido con la prestación a cargo del denunciado hasta antes del 2023 con normalidad.

98. En ese orden de ideas, el denunciado no habría cometido una infracción al denegar la devolución del íntegro de la cuota de ingreso.
99. Ahora bien, respecto a la devolución de lo abonado por la realización del viaje a Alemania cabe precisar que obra en el expediente la carta notarial diligenciada el 06 de diciembre de 2023 a través de la cual la denunciante comunica el retiro de la menor.
100. Asimismo, obra en el expediente la carta del 07 de diciembre cursada por Max Uhle a la denunciante en la que señala que únicamente procedería la devolución de las cuotas extraordinarias abonadas del 2012 al 2015 ya que desde el 2016 no se cobró cuota, procediendo a liquidar descontando las pensiones de octubre y noviembre de 2023 que no fueron canceladas.
101. En ese orden de ideas cabe precisar que de conformidad con el artículo 1229° del Código Civil, la prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado, por lo que correspondía a la denunciante acreditar que realizó pagos por concepto del viaje a Alemania distintos a los reconocidos por el denunciado (2012 a 2015), no obstante, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite ello.
102. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia en contra de Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado debiese devolver el íntegro de la cuota de ingreso ni que respecto al viaje a Alemania hubiese realizado pagos distintos a los reconocidos por el denunciado.

De la infracción al artículo 24° del Código

103. El artículo 24° del Código establece que, sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.
104. En este extremo, la Secretaría Técnica imputó como presunta conducta infractora que Max Uhle, i) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 09 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; ii) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 19 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; iii) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 20 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; iv) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 10 de agosto de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; v) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 24 de octubre de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico y vi) no habría dado respuesta al reclamo de fecha 25 de octubre de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico.
105. Sobre el particular, obra en el expediente copia del correo del 09 de junio de 2023 a través de la cual la denunciante comunica al denunciado la hinchazón de la menor ante el uso de tiner. Al respecto cabe precisar que si bien dicha comunicación fue remitida al correo justificacionesvirtuales@cmu.edu.pe, el denunciado no ha logrado acreditar que hubiese informado previamente que dicha dirección de correo electrónico se encontrase deshabilitada para respuestas, no habiendo acreditado dar respuesta a la denunciante respecto al malestar manifestado.
106. Asimismo, obra en el expediente copia del correo del 19 de junio de 2023 a través de la cual la denunciante comunica al denunciado su malestar por el comportamiento del docente Bruna de alemán, no obstante respecto a este extremo el denunciado sí ha acreditado haber dado respuesta mediante

M-CPC-06-01

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ



correo del 20 de junio de 2023 en el que informa que se han iniciado los procedimientos internos y que se tomarán las medidas que correspondan.

107. Por otro lado, obra en el expediente copia del correo del 20 de junio de 2023 a través de la cual la denunciante comunica al denunciado que la menor faltó por el alegado maltrato del docente esperando respuesta respecto a las medidas que tomará el colegio. En ese sentido cabe precisar que si bien dicha comunicación fue remitida al correo justificacionesvirtuales@cmu.edu.pe, el denunciado no ha logrado acreditar que hubiese informado previamente que dicha dirección de correo electrónico se encontrase deshabilitada para respuestas, más aún se aprecia que la comunicación fue dirigida también al correo del señor Dávalos, a quien previamente había comunicado su malestar por el incidente con el docente Bruna, por lo que sí se contaba con el detalle de los hechos, no habiendo el denunciado haber acreditado dar respuesta pese a que se requirió las medidas a tomar que previamente el propio Max Uhle había informado que se tomarían.
108. De igual forma, obra en el expediente copia del correo del 10 de agosto de 2023 a través de la cual la denunciante comunica al denunciado el informe de su menor hija señalando los inconvenientes que atraviesa la menor y solicitando se le permita tener su celular ya que su padre la habría perseguido dentro de las instalaciones, siendo que si bien el denunciado presenta un reporte de comunicaciones emitido por la psicóloga Luciana Lazo, dicho medio probatorio por sí solo no logra acreditar que en efecto dichas conversaciones hayan sucedido, ni el tenor de las mismas, pudiendo haberse contrastado con un reporte de llamadas que el propio personal del denunciado pudiese haber generado y que sin embargo no presentó.
109. Asimismo, obra en el expediente copia del correo del 24 de octubre de 2023 a través de la cual la denunciante comunica al denunciado que viene recibiendo amenazas y que la menor fue víctima de una tentativa de secuestro, solicitando que el colegio tome medidas brinde el apoyo requerido, indicando que se aislarían por seguridad durante una semana, indicando que luego de ello solicitaría que su menor hija curse en forma virtual el resto del año, sin embargo el denunciado no ha acreditado haber brindado alguna respuesta respecto a los aspectos de su competencia como el apoyo requerido la asistencia en forma virtual por el resto del año.
110. Finalmente, obra en el expediente copia del correo del 25 de octubre de 2023 a las 13:38 horas a través de la cual la denunciante comunica al denunciado su malestar con el docente Arturo Dávalos, sin que el denunciado acredite haber dado respuesta, ya que el correo cursado por el señor Dávalos resulta de las 13:04 horas y como se ha señalado previamente el Acta de Reunión no firmada por la denunciante no acredita que en efecto se hubiese desarrollado una reunión en la que se tratase este hecho, siendo carga probatoria del denunciado.
111. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia en contra de Max Uhle por presunta infracción al artículo 24° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado hubiese dado respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023.

Sobre la responsabilidad de la señora Roberts

112. En el presente caso, se imputó como presunta conducta infractora a la señora Roberts, en su calidad de presidenta del Patronato Escolar Peruano Max Uhle, habría incurrido en responsabilidad por dolo o culpa inexcusable i) al no haber implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir lesiones de la menor hija de la denunciante, por la indebida exposición de la menor a productos químicos en la realización de actividades en horas académicas; ii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre los actos de maltrato psicológico que recibió la menor hija de la denunciante por parte del profesor de Alemán u otros docentes del denunciado; iii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención

M-CPC-06-01

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



adecuada, para prevenir y revertir el maltrato que recibió la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos; iv) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 09 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; v) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 19 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vi) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 20 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 10 de agosto de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; viii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 24 de octubre de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; ix) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 25 de octubre de 2023 y x) al no haber dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante, ello de conformidad con el artículo 111° del Código.

113. El artículo 111° del Código establece que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor, son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

114. Como se aprecia, el presupuesto para la aplicación del artículo 111° del Código, es la constatación por parte de la autoridad administrativa de una infracción al Código incurrida por el proveedor denunciado, esto es, previamente debe de haber quedado determinada la responsabilidad de este último por la vulneración de las normas de protección al consumidor.

115. Asimismo, la responsabilidad solidaria atribuible a las personas que ejercieron la dirección, administración o representación del proveedor, exige que hayan participado en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa; y, dicha participación necesariamente debe contar con un componente de dolo o culpa inexcusable.

116. En ese sentido, la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111° del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la conducta del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de lo actuado en el expediente.

117. En relación con el dolo y la culpa inexcusable, el Código Civil distingue ambas figuras por la voluntad o intencionalidad en el incumplimiento de una obligación. Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión o por omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable dicho elemento de intencionalidad no se presenta, caracterizándose porque el incumplimiento se produce como consecuencia de una negligencia grave.

118. En este punto, resulta pertinente remitirnos a lo señalado por la doctrina sobre la culpa inexcusable:

“(...) incurre en culpa grave quien por negligencia y sin intención no procede como cualquiera hubiera procedido, quien actúa con una torpeza, abandono o descuido extremo, (...)”⁵

“(...), es el no uso de la diligencia que es propia de la absoluta mayoría de los hombres, es decir, quien ha tenido una conducta tal no ha hecho lo que todos los hombres hacen comúnmente (...)”⁶

119. Es así que conforme lo ha señalado la Sala en anteriores pronunciamientos⁷, la culpa inexcusable del representante de un proveedor de productos o servicios en los términos del Código, se sustenta en un

⁵ OSTERLING PARODI, Felipe. Inejecución de obligaciones: dolo y culpa. Osterlingfirm.com. Recuperado el 19 de octubre de 2017. Página 358. Información extraída de:

<http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Inejecucion%20de%20Obligaciones.pdf>

⁶ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de la responsabilidad civil. Gaceta Jurídica. Quinta edición. Lima, 2007, página 139.

⁷ Ver Resolución 1101-2020/SPC-INDECOPI

M-CPC-06-01



acto negligente que se caracteriza por la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio de su representada, cuyo cumplimiento resultaba imprescindible para el desarrollo de su actividad económica y que, por ser inherentes a esta, se asume que cualquiera que se desenvuelva en dicha actividad, debía de acatarlas.

120. Sobre el particular cabe precisar que no obra en el expediente medio probatorio alguno que dé cuenta que la señora Roberts actuó con dolo respecto a ninguna de las conductas que se le han imputado, es decir que haya desplegado conducta con intención de generar un perjuicio a la denunciante o a la menor hija de la misma.
121. Respecto a la culpa inexcusable, cabe precisar que no habiéndose acreditado que las conductas imputadas tuviesen relación alguna, por acción u omisión, con la función específica de la señora Roberts como presidenta de la institución a cargo de la promotoría no es factible suponer que en este extremo actuó con un descuido extremo que pudiese ser calificado como negligencia grave.
122. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia en contra de la señora Roberts por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que la señora Roberts actuó con dolo o culpa inexcusable i) al no haber implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir lesiones de la menor hija de la denunciante, por la indebida exposición de la menor a productos químicos en la realización de actividades en horas académicas; ii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre los actos de maltrato psicológico que recibió la menor hija de la denunciante por parte del profesor de Alemán u otros docentes del denunciado; iii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, para prevenir y revertir el maltrato que recibió la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos; iv) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 09 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; v) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 19 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vi) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 20 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 10 de agosto de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; viii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 24 de octubre de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; ix) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 25 de octubre de 2023 y x) al no haber dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante.

De las medidas correctivas

123. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias⁸.
124. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior⁹.

⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 114°.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

⁹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁰.

125. La denunciante solicitó como medidas correctivas:

- (i) La implementación de protocolos internos y medidas destinadas a prevenir y cesar los actos de violencia verbal y psicológica perpetrados por el personal docente en agravio de la población escolar, así como la comunicación completa y detallada de tales hechos a los padres de familia, a fin de prevenir que los hechos denunciados no vuelvan a suceder.
- (ii) La capacitación obligatoria a los integrantes del patronato, al director de la institución educativa y a todo su personal administrativo y docente sobre el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución Política, Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571 y la Convención Americana de Derecho Humanos.
- (iii) La devolución del 100% de cuotas extraordinarias pagadas para el viaje intercultural a Alemania que no se realizó.
- (iv) La devolución de la suma de S/. 7 000.00 por concepto de cuota de ingreso al colegio.
- (v) Se ordene responder por escrito a todos los reclamos formulados el año escolar 2023 por la consumidora denunciante.
- (vi) Se pague un tratamiento psicológico a la menor durante 6 meses, para mitigar el daño causado por los hechos denunciados en el presente caso.

126. En ese sentido, en atención a las infracciones verificadas, esta Comisión considera que corresponde ordenar como medida correctiva que:

- (i) Max Uhle cumpla con dar respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023., ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

127. Finalmente, en este punto cabe precisar que, respecto a la implementación de protocolos para el cese de violencia, capacitación a los integrantes de la institución y la devolución de las cuotas del viaje y el tratamiento psicológico al menor, corresponde denegar las mismas toda vez que no corresponden a una infracción detectada y la última tiene carácter indemnizatorio al requerirse el pago de un tratamiento psicológico.

128. Sin perjuicio de las medidas ordenadas, esta Comisión estima pertinente precisar que correspondería a Max Uhle devolver a la denunciante el monto proporcional correspondiente a la cuota de ingreso, conforme le fue informado a la denunciante.

De la graduación de la sanción administrativa

129. En el presente caso, al haber quedado acreditada la comisión de infracciones a lo dispuesto en el artículo 73° y 111° del Código, correspondería efectuar una graduación de la sanción a imponerse por las mismas, conforme a los criterios establecidos en el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

130. 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 (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre

¹⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

M-CPC-06-01

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



otros, las Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del Indecopi con competencia en esta materia, siendo su fecha de entrada en vigencia el 14 de junio de 2021.

131. Con arreglo al Anexo de la norma citada, se advierte que los órganos resolutivos de protección al consumidor -como las Comisiones o la Sala podían determinar las multas a imponer a los administrados infractores con base en uno de los dos (2) métodos indicados a continuación:

- vi. Método basado en valores preestablecidos; y,
- vii. método ad hoc.

132. En particular, el Decreto Supremo dispone que las Comisiones y la Sala deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

- a) Se desarrolló por un período menor a dos años;
- b) No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y,
- c) Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

133. A la fecha de la notificación de la imputación de cargos, el Decreto Supremo se encontraba vigente, por lo que, correspondería que la Comisión aplicara los parámetros de graduación de la sanción adecuados al “Método basado en valores preestablecidos” o -en caso estimara adecuado ello- al “Método ad hoc”, de acuerdo al análisis de cada infracción en particular.

- **Respecto a la infracción de Max Uhle referida a no haber implementado las medidas necesarias para prevenir lesiones de la menor por indebida exposición a productos químicos**

134. Al respecto, cabe precisar que de considerar el método ad hoc, en el presente caso no se cuenta con información que permita cuantificar el beneficio ilícito o el perjuicio o daño generado, por lo que no resultaría factible de aplicación dicha metodología.

135. Asimismo, no correspondería utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, ya que la infracción puso en riesgo la salud de la menor.

136. En ese orden de ideas, siguiendo el derrotero trazado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su Resolución 2149-2022/SPC-INDECOPI, corresponde graduar la sanción a imponer a la Institución, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.

137. Ahora bien, entre los criterios establecidos por el artículo 112° del Código, se advierten el beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado, entre otros que puedan ser considerados aplicables al caso en concreto:

- a) **Beneficio ilícito esperado:** El beneficio ilícito está constituido por el ahorro resultante de no haber implementado las medidas necesarias para prevenir lesiones de la menor por indebida exposición a productos químicos
- b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Al respecto, la Comisión considera que la probabilidad es media, toda vez que la infracción fue detectada mediante una denuncia de parte, es decir información disponible pero limitada en tanto la autoridad requirió que sea un tercero el que ponga en conocimiento de la misma.

M-CPC-06-01

- c) **Daño resultante de la infracción:** se ha configurado defraudación, en tanto la menor esperaba que la institución educativa adopte las medidas adecuadas para prevenir lesiones por indebida exposición a productos químicos
- d) **Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado:** Cabe señalar que este tipo de conductas infractoras, generan desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto de este tipo de proveedores, configurándose un daño a la reputación de los proveedores de dicho mercado por la conducta infractora de derechos desplegada por los proveedores.
- e) En este sentido, de acuerdo al principio de predictibilidad y confianza legítima¹¹ así como el principio de razonabilidad en el caso en concreto correspondería sancionar a Max Uhle con una multa de 3 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no adopción de medidas para prevenir lesiones de la menor por indebida exposición a productos químicos.

- **De la infracción de Max Uhle referida a la falta de respuesta a la carta notarial**

138. Al respecto, considerando que la infracción se desarrolló de manera instantánea en tanto se consumó en un solo instante en el que se omitió dar respuesta a la carta, que la misma no implicó la puesta en riesgo de la vida y/o salud de las personas, y que su alcance se restringió a la región Arequipa, correspondería utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, obteniéndose el siguiente resultado, considerando que según la cantidad de alumnos y el monto de las pensiones de cada uno, se trataría de una gran empresa:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutorio	CPC
RUC del sancionado	20371124203
Razón social del sancionado	PATRONATO ESC. PERUANO ALEMAN MAX UHLE
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones asociadas a atención de reclamos, abstención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y
Nivel de infracción	Baja
Factor de duración (DE)	1.00
Multa base (UIT)	6.89
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	6.89
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	6.89

139. En este sentido, considerando que la infracción se consumó en un solo instante, de acuerdo al cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, correspondería sancionar a Max Uhle con una multa de 6.89 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no atención de la carta notarial.

¹¹ Ver Resolución 491-2024/INDECOPI-AQP



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



- **De la infracción de Max Uhle referida a la falta de respuesta a los reclamos presentados**

140. Al respecto, considerando que la infracción se desarrolló de manera instantánea en tanto se consumó en un solo instante en el que se omitió dar respuesta a los correos electrónicos, que la misma no implicó la puesta en riesgo de la vida y/o salud de las personas, y que su alcance se restringió a la región Arequipa, correspondería utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, obteniéndose el siguiente resultado, considerando que según la cantidad de alumnos y el monto de las pensiones de cada uno, se trataría de una gran empresa:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutorio	CPC
RUC del sancionado	20371124593
Razón social del sancionado	PATRONATO ESC. PERUANO ALEMAN MAX UHLE
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y
Nivel de infracción	Baja
Factor de duración (D)	1.00
Multa base (UIT)	6.89
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	6.89
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	6.89

141. En este sentido, de acuerdo al cuadro 16 del D.S. 032-2021-PCM y a los factores anteriormente señalados, correspondería sancionar a Max Uhle con una multa de 6.89 UIT por la infracción al artículo 24° del Código referida a la no atención de los reclamos presentados.

De la condena de costas y costos del procedimiento

142. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente¹².

143. En la medida que ha quedado acreditado que Max Uhle cometió infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenar a el denunciado el pago de costas y costos del procedimiento.

144. En consecuencia, Max Uhle deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día de siguiente de notificado con la presente resolución, con pagar a la parte

¹² DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

M-CPC-06-01

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



denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00¹³; y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el órgano correspondiente¹⁴.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

145. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código¹⁵, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

146. Por tanto, en la medida que esta Comisión ha determinado la responsabilidad administrativa de Max Uhle corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado sometió a la menor hija de la denunciante a exposición a un producto químico, sin haber acreditado haberle proporcionado guantes o desplegar otra medida a efectos de prevenir lesiones o efectos adversos.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que hubiese acaecido un supuesto de maltrato psicológico en contra de la menor hija de la denunciante que debiese originar la adopción de mayores medidas.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el docente Arturo Dávalos hubiese incurrido en un maltrato en contra de la denunciante y que por ende, Max Uhle hubiese debido adoptar medidas para prevenir o revertir un maltrato.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que hubiese dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante.

QUINTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que los docentes de alemán Marcel Bruna y Niklas Hadler cuentan con certificación para ejercer docencia de alemán.

¹³ Tasa correspondiente al derecho administrativo por presentación y tramitación de denuncia.

¹⁴ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ



SEXTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado debiese devolver el íntegro de la cuota de ingreso ni que respecto al viaje a Alemania hubiese realizado pagos distintos a los reconocidos por el denunciado.

SÉTIMO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle por presunta infracción al artículo 24° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado hubiese dado respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023.

OCTAVO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de la señora Katherine Ann Roberts de Chichizola por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que la señora Roberts actuó con dolo o culpa inexcusable i) al no haber implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir lesiones de la menor hija de la denunciante, por la indebida exposición de la menor a productos químicos en la realización de actividades en horas académicas; ii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre los actos de maltrato psicológico que recibió la menor hija de la denunciante por parte del profesor de Alemán u otros docentes del denunciado; iii) al no haber adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, para prevenir y revertir el maltrato que recibió la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos; iv) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 09 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; v) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 19 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vi) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 20 de junio de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; vii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 10 de agosto de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; viii) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 24 de octubre de 2023, presentado por la denunciante mediante correo electrónico; ix) al no haber dado respuesta al reclamo de fecha 25 de octubre de 2023 y x) al no haber dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023, enviada por la denunciante.

NOVENO: Ordenar como medida correctiva lo siguiente:

- (i) Max Uhle cumpla con dar respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023., ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

En ese sentido, Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

DÉCIMO: Ordenar a Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle cumpla con el pago de costas y costos incurridos por la señora [REDACTED]

DÉCIMO PRIMERO: Sancionar a Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle con: i) multa de 3 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a que el denunciado sometió a la menor hija de la denunciante a exposición a un producto químico, sin haber acreditado haberle proporcionado guantes o desplegar otra medida; ii) multa de 6.89 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a que no habría dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023; iii) multa de 6.89 UIT por la infracción al artículo 24° del Código referida a que el denunciado no hubiese dado respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de

M-CPC-06-01

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



octubre de 2023. Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶.

DÉCIMO SEGUNDO: Requerir a Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución ascendente a: i) multa de 3 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a que el denunciado sometió a la menor hija de la denunciante a exposición a un producto químico, sin haber acreditado haberle proporcionado guantes o desplegar otra medida; ii) multa de 6.89 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a que no habría dado respuesta a la carta notarial de fecha 30 de octubre de 2023; iii) multa de 6.89 UIT por la infracción al artículo 24° del Código referida a que el denunciado no hubiese dado respuesta a los reclamos de fecha 09 de junio de 2023, 20 de junio de 2023, 10 de agosto de 2023, 24 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley, una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DÉCIMO TERCERO: Disponer la inscripción de Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DÉCIMO CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁷, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹⁸.

Con la intervención de los señores Comisionados: Roberto Delgado Zegarra Ballón, Benjamín Carrasco del Carpio y Carlos Rodríguez Martínez

Roberto Delgado Zegarra Ballón
Presidente
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

¹⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 113°. - Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución

¹⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...) b) Recurso de apelación (...)

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

¹⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.

Artículo 222°. - Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

M-CPC-06-01

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

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