



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N°2503-2024/CC2

**DENUNCIANTE :** CLAUDIA YAMILETH VALDIVIA CHAVEZ  
JOSE VLADIMIR MÁLAGA MÁLAGA  
(LOS DENUNCIANTES)

**DENUNCIADO :** COLEGIO MARKHAM  
(EL COLEGIO)  
ASOCIACIÓN EDUCACIONAL BRITÁNICA DEL PERÚ  
(EL PROMOTOR)  
MARCO ELIAS BASSINO PINASCO  
(EL SEÑOR BASSINO)

**MATERIAS :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO  
PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN  
DEBER DE INFORMACIÓN  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS

**ACTIVIDAD :** ENSEÑANZA SUPERIOR

Lima, 5 de diciembre de 2024

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 12 de febrero de 2023, el señor José Vladimir Málaga Málaga y la señora Claudia Yamileth Valdivia Chávez (en adelante, los denunciantes) interpusieron una denuncia contra el Colegio Markham (en adelante, el Colegio)<sup>1</sup> y el señor Marco Elías Bassino Pinasco (en adelante, el señor Bassino)<sup>2</sup> por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>3</sup>.
2. El 12 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) realizó una diligencia de inspección inopinada en la página web del proveedor denunciado (<https://www.markham.edu.pe> y <https://intranet.markham.edu.pe/public/complaints/>); ello a fin de contar con mayores elementos de juicio respecto a los hechos denunciados.
3. Mediante Resolución N° 1 del 12 de diciembre de 2023, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Colegio y el señor Bassino; asimismo, incluyó de oficio a la Asociación Educacional Británica del Perú (en adelante, el Promotor)<sup>4</sup>, conforme a lo siguiente:

**“PRIMERO:** Incluir de oficio al presente procedimiento a la Asociación Educacional Británica del Perú.

**SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia del 12 de febrero de 2024, presentada por los señores

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20107684469

<sup>2</sup> Con N° de Documento de Identidad (D.N.I.) 10792770

<sup>3</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

<sup>4</sup> Con Registro Único del Contribuyente N° 20137882516

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

José Vladimir Málaga Málaga y Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra Colegio Markham, Asociación Educacional Británica del Perú y el señor Marco Elías Bassino Pinasco por las siguientes presuntas infracciones:

1. Al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los proveedores denunciados:
  - (i) Habrían negado injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron;
  - (ii) no habrían separado vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas para el 2024;
  - (iii) no habrían permitido que el menor de iniciales S.A.M.V. permanezca más horas dentro de la institución educativa, pese a que los denunciantes lo solicitaron;
  - (iv) no habrían devuelto la cuota ingreso del menor de iniciales S.A.M.V.; pese a que habría denegado su matrícula;
  - (v) habrían requerido a los denunciantes que asuman el costo de una "Shadow teacher" para que su menor hijo pueda asistir a clases;
2. A los artículos 73 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los proveedores denunciados:
  - (i) No habrían permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;
  - (ii) no habrían permitido de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024;
  - (iii) no habrían permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular.
3. Al literal b) numeral 1.1. del artículo 1 y numeral 2.1 del artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los proveedores denunciados:
  - (i) No habrían informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024;
  - (ii) no habrían informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024;
  - (iii) no habrían remitido la siguiente información: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de estudiantes por aula; j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o período promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).
4. Al artículo 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 9 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los proveedores denunciados no habrían implementado el aviso del Libro de Reclamaciones en su portal web (<https://www.markham.edu.pe>),
5. Al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de los proveedores denunciados ubicado en su página web (<https://www.markham.edu.pe>) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de Reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas.
6. Al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor,

M-CPC-05/02

concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011- PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los proveedores denunciados: (i) habrían condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma; (ii) no permitirían imprimir el reclamo ingresado por los denunciantes en el Libro de Reclamaciones Virtual. (sic)

4. El 10 de abril de 2024, los denunciantes cumplieron con atender el requerimiento de la Resolución N° 1.
5. El 12 de abril de 2024, el Promotor se apersonó al procedimiento.
6. El 12 de abril de 2024, el señor Bassino se apersonó al procedimiento.
7. El 12 de abril de 2024, el Colegio se apersonó al procedimiento.
8. Mediante Resolución N° 2 del 8 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica precisó la imputación de cargos contra el señor Bassino, conforme lo siguiente:

"PRIMERO: Precisar los hechos imputados contra el señor Marco Elías Bassino Pinasco, de conformidad a lo siguiente:

*"Por presuntas infracciones al artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto, el señor Marco Elías Bassino Pinasco:*

- (i) *Habría negado injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años;*
- (ii) *no habría separado vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas;*
- (iii) *habría condicionado la asistencia del menor de iniciales S.A.M.V. a la institución educativa a la presencia de su "Shadow teacher" asignada*
- (iv) *no habría permitido que el menor de iniciales S.A.M.V. permanezca más horas dentro de la institución educativa, pese a que los denunciantes lo solicitaron;*
- (v) *Habría negado injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;*
- (vi) *habría retirado injustificadamente a la Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V.*
- (vii) *No haría informado a los denunciantes que su menor hijo de iniciales S.A.M.V. no cumplía con los requisitos para avanzar al siguiente grado académico (primer grado de primaria);*
- (viii) *no habría informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V.*
- (ix) *no habría remitido la siguiente información:*
  - a) *Monto y oportunidad de pago de la matrícula;*
  - b) *Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos;*
  - c) *Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución;*
  - d) *Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años;*
  - e) *El Reglamento Interno del colegio, actualizado;*
  - f) *Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones;*
  - g) *Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes;*
  - h) *El número de vacantes disponibles;*
  - i) *El número máximo de estudiantes por aula.*
  - j) *El horario de clases;*
  - k) *El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico);*
  - l) *El calendario del año lectivo o período promocional;*
  - m) *Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes;*
  - n) *Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).*
- (x) *no habría implementado el aviso del Libro de Reclamaciones en el portal web del proveedor denunciado (<https://www.markham.edu.pe>).*
- (xi) *el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor denunciado ubicado en su página web (<https://www.markham.edu.pe>) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, especio para realizar observaciones y*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

acciones adoptadas.

- (xii) habría condicionado a los denunciados el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma;
- (xiii) no permitiría imprimir el reclamo ingresado por los denunciados en el Libro de Reclamaciones Virtual." (sic)

9. El 20 de mayo de 2024, los denunciados solicitaron celeridad procesal.
10. El 4 de julio de 2024, el Promotor presentó sus descargos.
11. El 4 de julio de 2024, el señor Bassino presentó sus descargos.
12. El 1 de agosto de 2024, los denunciados solicitaron celeridad procesal.
13. El 3 de setiembre de 2024, los denunciados presentaron alegatos adicionales.
14. Mediante Resolución N° 5 del 3 de setiembre de 2024, la Secretaría Técnica dispuso lo siguiente:

**"TERCERO:** Enmendar la Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2024, consignando el resolutivo segundo, de la siguiente manera:

**"SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia del 12 de febrero de 2024, presentada por los señores José Vladimir Málaga Málaga y Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra Colegio Markham, Asociación Educacional Británica del Perú y el señor Marco Elías Bassino Pinasco por las siguientes presuntas infracciones:

1. Al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los proveedores denunciados:

- (i) Habrían negado injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años; pese a que los denunciados lo solicitaron;
- (ii) no habrían separado vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas para el 2024;
- (iii) no habrían permitido que el menor de iniciales S.A.M.V. permanezca más horas dentro de la institución educativa, pese a que los denunciados lo solicitaron;
- (iv) no habrían devuelto la cuota ingreso del menor de iniciales S.A.M.V; pese a que habría denegado su matrícula;
- (v) habrían requerido a los denunciados que asuman el costo de una "Shadow teacher" para que su menor hijo pueda asistir a clases.

2. A los artículos 73 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los proveedores denunciados:

- (i) No habrían permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;
- (ii) no habrían permitido de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024;
- (iii) no habrían permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular.

3. Al literal b) numeral 1.1. del artículo 1 y numeral 2.1 del artículo 2 y el literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los proveedores denunciados:

- (i) No habrían informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024;
- (ii) no habrían informado a los denunciados sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024;
- (iii) no habrían remitido la siguiente información:  
(...)

6. Al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4B del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los proveedores denunciados:  
(...)

**CUARTO:** Precisar las imputaciones contenidas numerales (i) al (viii) de la Resolución N° 2 del 8 de mayo de 2024, de conformidad con lo siguiente:

*“Por presuntas infracciones al artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto, el señor Marco Elías Bassino Pinasco:*

- (ii) Habrían negado injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años; pese a que los denunciantes lo solicitaron;*
- (ii) no habrían separado vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas para el 2024;*
- (iii) no habrían permitido que el menor de iniciales S.A.M.V. permanezca más horas dentro de la institución educativa, pese a que los denunciantes lo solicitaron;*
- (iv) no habrían devuelto la cuota ingreso del menor de iniciales S.A.M.V.; pese a que habría denegado su matrícula;*
- (v) habrían requerido a los denunciantes que asuman el costo de una “Shadow teacher” para que su menor hijo pueda asistir a clases.*
- (vi) no habrían permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;*
- (vii) no habrían permitido de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024;*
- (viii) no habrían permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular;*
- (ix) No habían informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024;*
- (x) no habrían informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024.” (sic)*

15. El 13 de setiembre de 2024, el señor Bassino presentó sus alegatos respecto a la Resolución N° 5.
16. Mediante Informe Final de Instrucción del 1 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de los proveedores denunciados por infracción al Código que es materia del presente procedimiento:

#### **“RECOMENDACIONES**

*La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 recomienda lo siguiente:*

**PRIMERO:** *Se recomienda declarar **IMPROCEDENTE** por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia formulada por el señor José Vladimir Málaga Málaga y la señora Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra el Colegio Markham por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

**SEGUNDO:** *Se recomienda **DESESTIMAR** la nulidad planteada por la Asociación Educacional Británica del Perú contra la Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2024.*

**TERCERO:** *Se recomienda **DESESTIMAR** la nulidad planteada por el señor Marco Elías Bassino Pinasco contra la Resolución N° 2 del 8 de mayo de 2024.*

**CUARTO:** *Se recomienda **PRECISAR** el hecho denunciado contra la Asociación Educacional Británica del Perú referido a que no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular será analizado como presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente:*

*“Por presunta infracción al artículo 73 del Código, toda vez que el proveedor denunciado no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular.”*

**QUINTO:** *Se recomienda **PRECISAR** el hecho denunciado contra la Asociación Educacional Británica del Perú referido a que no habría permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024; (ii) no habrían permitido de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe*

acompañándolo para el 2024; serán analizados como presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente:

“Por presunta infracción al artículo 73 del Código, toda vez que el proveedor denunciado:

- (i) no habría permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;
- (ii) no habrían permitido de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.”

**SEXTO:** Se recomienda **PRECISAR** el hecho denunciado contra la Asociación Educacional Británica del Perú como presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, las siguientes imputaciones:

“Por presunta infracción al literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código, toda vez que el proveedor denunciado:

- (i) No harían informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024;
- (ii) no habrían informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024;
- (iii) no habrían remitido la siguiente información: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de estudiantes por aula. j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o periodo promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o periodo promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).”

**SÉTIMO:** Se recomienda declarar **IMPROCEDENTE** por subsanación de la conducta la denuncia contra la Asociación Educacional Británica del Perú en el extremo referido a que no habría devuelto la cuota ingreso del menor de iniciales S.A.M.V.; pese a que habría denegado su matrícula.

**OCTAVO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor José Vladimir Málaga Málaga y la señora Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra la Asociación Educacional Británica del Perú por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado:

- (i) Habría negado injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron;
- (ii) no habría separado vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas para el 2024;
- (iii) no habría permitido que el menor de iniciales S.A.M.V. permanezca más horas dentro de la institución educativa, pese a que los denunciantes lo solicitaron;
- (iv) habría requerido a los denunciantes que asuman el costo de una “Shadow teacher” para que su menor hijo pueda asistir a clases;
- (v) no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular.

**NOVENO:** Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor José Vladimir Málaga Málaga y la señora Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra la Asociación Educacional Británica del Perú por infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado:

- (i) No permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;
- (ii) no permitió de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.

**DÉCIMO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor José Vladimir Málaga Málaga y la señora Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra la Asociación Educacional Británica del Perú por presunta infracción al literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado:

- (i) No habría informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024;
- (ii) no habría informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024;
- (iii) no habría remitido la siguiente información: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de estudiantes por aula. j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o período promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).

**DÉCIMO PRIMERO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor José Vladimir Málaga Málaga y la señora Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra la Asociación Educacional Británica del Perú por presunta infracción al artículo 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 9 del Decreto Supremo N° 011-2011- PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado no habría implementado el aviso del Libro de Reclamaciones en su portal web (<https://www.markham.edu.pe>).

**DÉCIMO SEGUNDO:** Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor José Vladimir Málaga Málaga y la señora Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra la Asociación Educacional Británica del Perú, por infracción a los artículos 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011- PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, el proveedor denunciado, en sus descargos de fecha 4 de julio de 2024, formuló allanamiento respecto a que el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de los proveedores denunciados ubicado en su página web (<https://www.markham.edu.pe>) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, especio para realizar observaciones y acciones adoptadas.

**DÉCIMO TERCERO:** Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor José Vladimir Málaga Málaga y la señora Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra la Asociación Educacional Británica del Perú, por infracción a los artículos 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011- PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, el proveedor denunciado, en sus descargos de fecha 4 de julio de 2024, formuló allanamiento respecto a que el proveedor denunciado habrían condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.

**DÉCIMO CUARTO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor José Vladimir Málaga Málaga y la señora Claudia Yamileth Valdivia Chávez contra la Asociación Educacional Británica del Perú por presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4B del Decreto Supremo N° 011-2011- PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado no permitiría imprimir el reclamo ingresado por los denunciantes en el Libro de Reclamaciones Virtual.

**DÉCIMO QUINTO:** Se recomienda **IMPONER** a la Asociación Educacional Británica del Perú la siguiente sanción:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No habrían permitido al denunciante de manera injustificada salir del estacionamiento.	8,86 UIT
2	No habría informado al denunciante sobre un periodo de tolerancia de salida de su estacionamiento, previo al ingreso.	8,86 UIT
3	El formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor denunciado ubicado en su página web ( <a href="https://www.markham.edu.pe">https://www.markham.edu.pe</a> ) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, especio para realizar observaciones y acciones adoptadas.	AMONESTACIÓN
4	Habría condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.	AMONESTACIÓN
	<b>TOTAL</b>	<b>17,72UIT + 2 Amonestaciones</b>

**DÉCIMO SEXTO:** Se recomienda **IMPONER** al señor Marco Elias Bassino Pinasco la siguiente sanción:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No habrían permitido al denunciante de manera injustificada salir del estacionamiento.	2,5 UIT
2	No habría informado al denunciante sobre un periodo de tolerancia de salida de su estacionamiento, previo al ingreso.	2,5 UIT
3	El formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor denunciado ubicado en su página web ( <a href="https://www.markham.edu.pe">https://www.markham.edu.pe</a> ) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, especio para realizar observaciones y acciones adoptadas.	AMONESTACIÓN
4	Habría condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.	AMONESTACIÓN
	<b>TOTAL</b>	<b>5 UIT + 2 Amonestaciones</b>

**DÉCIMO SÉTIMO: INFORMAR** a las partes que de acuerdo con lo establecido en el numeral 255.5 del artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y el numeral 18.5 del artículo 18 de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuenta con el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles para presentar sus observaciones al presente Informe Final de Instrucción. Una vez transcurrido dicho plazo, el Expediente será puesto a disposición de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

17. El 11 de octubre de 2024, los denunciantes presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción.
18. El 11 de octubre de 2024, el Promotor presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
19. El 11 de octubre de 2024, el señor Bassino presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
20. El 11 de octubre de 2024, el Colegio presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
21. El 7 de noviembre de 2024, el Promotor presentó alegatos adicionales.
22. El 7 de noviembre de 2024, el señor Bassino presentó alegatos adicionales.
23. El 7 de noviembre de 2024, el Colegio presentó alegatos adicionales.
24. El 8 de noviembre de 2024, los denunciantes presentaron alegatos adicionales.
25. El 19 y 22 de noviembre de 2024, el Promotor presentó alegatos adicionales

## CUESTIÓN PREVIA

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

## Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva del Colegio

26. El artículo 77 del Código Civil establece que la existencia de las personas jurídicas de derecho privado comienza desde el día de su inscripción en el registro correspondiente, convirtiéndose así esta formalidad en un requisito esencial para que sea considerada como tal y así poder ser objeto de derechos y obligaciones bajo dicha calidad.
27. En ese sentido, la Autoridad Administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de una sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción. Así, únicamente cuando la Comisión hubiera cumplido con identificar certeramente al proveedor con el cual se configura la relación de consumo, podrá luego determinar los alcances de su responsabilidad administrativa y, de ser el caso, imponer una sanción que pueda ser ejecutada.
28. En esa misma línea, resulta necesario indicar que el Reglamento de instituciones educativas privadas de educación básica, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU<sup>5</sup> (en adelante, Reglamento de instituciones educativas privadas) establece expresamente que el propietario o promotor de la Institución Educativa es responsable de su administración y funcionamiento integral, por lo tanto, estos son susceptibles de asumir la responsabilidad por los hechos investigados en el presente procedimiento.
29. Mediante Resolución N° 2366-2020/SPC-INDECOPI del 10 de diciembre de 2020<sup>6</sup>, la Sala Especializada en Protección al Consumidor determinó que, en el marco de los servicios educativos de educación básica, la responsabilidad administrativa por las infracciones en materia de protección al consumidor deberá ser asumida de la siguiente manera:
  - (i) En primer lugar, por la institución educativa privada constituida como persona jurídica; o,
  - (ii) en caso esta última no esté constituida de tal manera, por el promotor o propietario, según la resolución directoral de autorización o de traslado.
30. En tal sentido, en caso exista una institución educativa privada constituida como persona jurídica que, a su vez, cuente con un promotor o propietario, éste último deberá ser excluido<sup>7</sup>.
31. Cabe precisar que, lo antes mencionado es una regla de responsabilidad administrativa en materia de normas de protección al consumidor, por lo que, se dispone sin perjuicio de los criterios resolutivos que pudiera asumir la Autoridad Sectorial (Ministerio de Educación).

<sup>5</sup> **DECRETO SUPREMO N° 005-2021-MINEDU. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA**

**Artículo 37. Propietario/a o promotor/a**

37.5 El/la propietario/a de la IE privada tiene responsabilidad administrativa, civil y/o penal, según corresponda, por el incumplimiento de las responsabilidades y de las normas que le resulten aplicables.

<sup>6</sup> Corresponde precisar que este pronunciamiento no constituye un cambio de criterio por parte de la Sala, pues esta posición ya había sido aplicada anteriormente en la Resolución 0656-2016/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2016, 1252-2016/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2016, 3626-2019/SPC-INDECOPI del 18 de diciembre de 2019, entre otras.

<sup>7</sup> Ello, sin perjuicio de las eventuales acciones que pudieran tomarse en virtud del artículo 111 del Código.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

32. Sin perjuicio de ello, es preciso señalar que, cuando la institución educativa denunciada no pueda constituirse como sujeto del procedimiento administrativo, por ejemplo, al no contar con personería jurídica propia, la responsabilidad respecto de las conductas infractoras en las que incurra será atribuible a su promotor.
33. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar improcedente la denuncia contra el Colegio, en tanto concluyó que carece de legitimada para obrar pasiva.
34. En sus observaciones y escrito adicional, el Colegio manifestó estar de acuerdo con la recomendación de la Secretaría Técnica
35. En sus observaciones, los denunciantes señalaron lo siguiente:
- (i) El Colegio es quien brinda el servicio educativo, contrata al personal (más de 500 trabajadores), su representante es el señor Bassino, tiene registrado la marca "Colegio Markham" y maneja la política de protección de datos de la página web;
  - (ii) en la consulta RUC, es el Colegio quien tiene como establecimiento la ubicación del centro educativo;
  - (iii) por su parte, la Asociación no registra trabajadores ante la SUNAT y su actividad figura como "actividades de otras asociaciones"; no registra establecimientos anexos ni marcas de su titularidad;
  - (iv) solo comparten ambas el Libro de Reclamaciones virtual;
  - (v) por lo que, se debería levantar el velo societario del Colegio.
36. En sus observaciones del 19 de noviembre de 2024, el Promotor señaló lo siguiente:
- (i) El Colegio carece de personería jurídica; aun cuando cuenta con un RUC, este no se ha constituido como una persona jurídica ante SUNARP y, en consecuencia, esté solo califica como una institución educativa cuya promotoría es ejercida por su representada;
  - (ii) en otros procedimientos se ha indicado que el Colegio no se ha constituido como persona jurídica (por ejemplo, las resoluciones N° 2272-2022/CC2 y N° 2261-2024/SPC-INDECOPI);
  - (iii) no se pretende evadir responsabilidad o utilizar una cubierta para obtener una sanción menor;
  - (iv) la exclusión del Colegio es la consecuencia que se ajusta al marco normativo aplicable y a la jurisprudencia consolidada que ha sido emitida por el INDECOPI en los últimos años;
  - (v) en atención a ello, no corresponde levantar el velo societario del Colegio pues no tiene personalidad jurídica;
  - (vi) dicha figura jurídica no esta regulada, pero se utiliza para "evitar" que la personalidad jurídica sea utilizada como un escudo para evadir obligaciones (como por ejemplo, actos de fraude);
  - (vii) la autoridad no puede aplicar una figura que no esta regulada en el TUO ni en el Código, ni en el Decreto Legislativo N° 807 o en el Decreto Legislativo N° 1033;
  - (viii) el Colegio no es una entidad que se esconda "*de trás*" de su representada para evadir responsabilidad ni tiene personalidad jurídica.
37. De la revisión de los documentos obrantes en el expediente, se puede advertir que el Colegio no cuenta con la calidad de persona jurídica, en tanto no se encuentra inscrito en el Registro de Personas Jurídicas correspondiente, siendo que dicha



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

calidad solamente se adquiere con la mencionada inscripción y se mantiene hasta que se inscriba su extensión.

38. De otro lado, de la revisión de la Resolución Directoral N° 5787-2017-UGEL.07 del 10 de agosto de 2017, se advierte que el Promotor es la entidad promotora del Colegio, proveedora que cuenta con personería jurídica de acuerdo con la Partida Electrónica N° 03000935. Entonces, es esta última quien califica como sujeto pasible de formar parte del presente procedimiento administrativo sancionador. De esta manera, únicamente corresponde analizar la responsabilidad administrativa de la Asociación y concluir el procedimiento contra el Colegio.
39. En sus observaciones, los denunciados manifestaron que el Colegio es quien ejecuta todo el servicio educativo, y que debe evaluarse su responsabilidad. No obstante, conforme se señaló anteriormente, no cuenta con la calidad de persona jurídica; por lo cual, en caso esta no esté constituida de tal manera, quien ejerce la responsabilidad es el promotor o propietario.
40. En ese sentido, en la medida que ha quedado acreditado que el Colegio no cuenta con personería jurídica propia; y, por ende, no podría participar en este procedimiento en calidad de administrado, y que la entidad que ejerce la promotoría del centro educativo objeto de denuncia es el Promotor, dicho proveedor (el Colegio) no cuenta con legitimidad para obrar pasiva.
41. Si bien los denunciados han solicitado el levantamiento del velo societario del Colegio, corresponde señalar que dicha figura implica adentrarse en la estructura interna de una persona jurídica para identificar a las personas naturales que la integran, con el propósito de revelar posibles conductas fraudulentas o un uso indebido de la personalidad jurídica en detrimento de terceros o del propio Estado<sup>8</sup>. No obstante, como se señaló anteriormente, el Colegio no cuenta con personalidad jurídica, lo cual, no resulta posible evaluar la aplicación de dicha figura contra el Colegio. Asimismo, es pertinente indicar que, el referido levantamiento del velo societario se evalúa en la vía judicial, y no administrativa<sup>9</sup>.
42. Por lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia contra el Colegio por la presunta infracción a las disposiciones del Código.

### **Sobre el requerimiento de información efectuado por los denunciados**

43. El artículo 2 literal a) del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>10</sup>, establece que cada Comisión u Oficina del Indecopi tiene la facultad de exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos.

<sup>8</sup> Omar Toledo Toribio y Tania Tula Arauco Vivas. El levantamiento del velo societario en el proceso laboral peruano y el derecho comparado.

<sup>9</sup> Christian Hernández. El levantamiento del velo societario en el Perú: Situaciones de aplicación.

<sup>10</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 2.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del Indecopi tiene las siguientes facultades:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

44. Asimismo, es importante tener en cuenta que, el procedimiento administrativo se desarrolla de oficio, de modo sencillo y eficaz sin reconocer formas determinadas, fases procesales, momentos procedimentales rígidos para realizar determinadas actuaciones o responder a precedencia entre ellas<sup>11</sup>.
45. De igual modo, en el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas<sup>12</sup>.
46. En el presente caso los denunciantes solicitaron que se requiera al Colegio sus estados financieros para efectuar la graduación de sanción, en tanto, es este quien brindaría el servicio educativo cuestionado.
47. No obstante, conforme el análisis del acápite anterior, el Colegio no cuenta con personería jurídica, por lo cual, carece de legitimidad para obrar pasiva. Siendo ello así, no resulta oportuno realizar un requerimiento de información sobre los estados financieros del Colegio, en tanto, se analizará la responsabilidad del Promotor.
48. En ese sentido, corresponde denegar la exhibición de documentos requerida por los denunciantes.

#### **Sobre la nulidad de imputación de cargos**

49. El artículo 10<sup>13</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO) establece como vicio del acto administrativo, que

<sup>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 155.- Unidad de vista**

Los procedimientos administrativos se desarrollan de oficio, de modo sencillo y eficaz sin reconocer formas determinadas, fases procesales, momentos procedimentales rígidos para realizar determinadas actuaciones o responder a precedencia entre ellas, salvo disposición expresa en contrario de la ley en procedimientos especiales.

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

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

**1.11. Principio de verdad material**

En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos bilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

<sup>13</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 10.- Causales de nulidad**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por lo que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

causa su nulidad de pleno derecho, la contradicción a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

50. El artículo 10.2 del mismo cuerpo normativo<sup>14</sup>, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14 de la mencionada norma.
51. El numeral 5 del artículo 3 del TUO, señala que los actos administrativos, antes de su emisión, deben ser conformados mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.
52. El artículo 254 de la referida norma<sup>15</sup> dispone que, para ejercer la potestad sancionadora, la autoridad administrativa requiere haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido. De acuerdo con dicha norma, la resolución que da inicio al procedimiento sancionador deberá contener, entre otros requisitos, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir, es decir, la formulación de los cargos imputados.
53. La formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador; dicho acto, además, determina cuáles serán los hechos que serán objeto de controversia, probanza, análisis y decisión en el procedimiento, por lo que la autoridad administrativa deberá realizar la imputación de cargos de acuerdo con los hechos denunciados.
54. Asimismo, corresponde tener en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.3 de la Directiva N° 002-2001-TRI-INDECOPI, la Comisión podrá de oficio o a solicitud de parte declarar la nulidad de sus propios actos administrativos siempre que los mismos no sean actos definitivos que ponen fin a la instancia o que resuelvan de forma definitiva alguno o algunos de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
55. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:

<sup>14</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 10.- Causales de nulidad**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

(...)

<sup>15</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción, cuando la organización de la entidad lo permita.
2. Considerar que los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.
3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del Artículo 162, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

- (i) Las infracciones tipificadas como actos de discriminación no calzan dentro de dicho tipo infractor; sino como actos de presunta falta de idoneidad.
  - (ii) asimismo, analizarlos como dos supuestos infractores distintos cuando exista un mismo sujeto, hecho y fundamento, pues ello vulneraría el Principio de "*Non bis in ídem*";
  - (iii) no precisó las razones por la cual las conductas denunciadas infringirían 2 tipos infractores distintos;
  - (iv) se necesitan (2) requisitos concurrentes para verificar si un proveedor vulneró el deber a no realizar actos discriminatorios: (i) que exista un trato diferenciado no justificado y (ii) que dicho trato sea consecuencia de la aplicación de un "motivo prohibido";
  - (v) en el presente caso, no hubo un motivo prohibido.
56. De la revisión del escrito de denuncia, se advierte que los denunciantes cuestionaron lo siguiente:
- ““i) Trato diferenciado y discriminación, contenido en el artículo 38° y 58° del Código, en tanto de manera ilegal e injustificada se prohíbe al menor hijo de los denunciantes continuar con sus estudios, bajo la justificación que no podrá tener una “Shadow Teacher” pese a que otros niños del plantel y del nivel primario lo tienen.  
(...)  
16. Ante tal ilegalidad, los padres denunciantes decidieron remitir una carta notarial de fecha 04 de diciembre de 2023 al colegio, en donde se solicitaba se rectifique lo que parecía una decisión injustificada, discriminatoria y que a todas luces afecta los derechos a la educación e igualdad del menor hijo de los denunciantes. Sin embargo, mediante carta de fecha 11 de diciembre, suscrita por el señor Bassino, en representación del colegio MARKHAM, se señaló que “sería un trato discriminatorio aceptar la permanencia de su hijo y no poder brindarle el apoyo que requiere en sus necesidades educativas”, sosteniendo su decisión de que en el nivel primaria de su institución no se permitiría a profesoras “shadow”.  
(...)  
i) LA NO RENOVACIÓN DE MATRÍCULA DEL MENOR S.A.M.V ES DISCRIMINATORIA Y CONSTITUYE UN TRATO DIFERENCIADO  
(...)  
75. Es importante señalar que esta falta de idoneidad también se observa en el hecho que el Colegio y sus directivos no permitían al menor asistir a clases de manera regular, por ejemplo si su “Shadow Teacher” no asistía al colegio o enfermaba, (...).” (sic)*
57. Sobre el particular, corresponde oportuno señalar que, en el marco de análisis de un procedimiento administrativo pueden existir supuestos en los cuales un presunto hecho infractor pueda configurar, de modo simultaneo, una vulneración a distintas conductas tipificadas dentro de un mismo ordenamiento jurídico. Así, la composición normativa de determinados cuerpos legales genera que, ante la aparente concurrencia de distintas infracciones, pueda determinarse responsabilidad al administrado respecto de cada una de ellas.
58. En efecto, bajo el cumplimiento del principio de tipicidad, la Administración está facultada a determinar responsabilidad respecto de aquellas conductas sancionables que están expresamente previstas en tipos jurídicos, ya sea tomando en cuenta lo manifestado por medio de un administrado, o, encauzando las conductas verificadas durante la instrucción del procedimiento.
59. En el caso en particular, puede advertirse que el hecho controvertido en este procedimiento está referido a que el Promotor habría impedido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor y su asistencia a clase debido a sus necesidades educativas especiales, lo cual podría ser discriminatorio, determinándose como:

- **Una presunta infracción al deber de idoneidad en servicios educativos:**  
En tanto, el Promotor habría vulnerado las legítimas expectativas del consumidor, quien esperaba que le brinda un servicio educativo idóneo.
  - **Una presunta vulneración al derecho de no ser discriminado:** Específicamente como aquella prohibición de establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.
60. Dicho esto, nos encontramos ante una potencial infracción a dos (2) deberes jurídicos del proveedor investigado, pues ante la ocurrencia de un hecho común, se puede evidenciar la configuración de dos (2) distintas consecuencias fácticas contra intereses del consumidor.
61. Finalmente, es importante señalar que, lo anterior no vulnera el derecho de defensa y debido procedimiento del Promotor en tanto mediante Resolución N° 1 se concedió un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos sobre cada presunta infracción imputada, siendo que el denunciado ha presentado sus descargos sobre las infracciones cuestionadas en el presente extremo.
62. Por tanto, corresponde **desestimar** la nulidad de la Resolución N° 1 alegada por el Promotor, dado que, a criterio de este Colegiado, resulta correcta la imputación y evaluación de este procedimiento bajo la aplicación del marco jurídico de idoneidad y discriminación.

### **Sobre la nulidad de imputación de cargos formulado por el señor Bassino**

63. En sus descargos, el señor Bassino manifestó lo siguiente:
- (i) El artículo 111 no describe una conducta antijurídica, sino que permite extender la responsabilidad;
  - (ii) la imputación por el artículo 111 del Código resultaba genérica pues debió precisarse sería analizado a título de culpa o dolo; lo cual afecta a su defensa.
64. En sus observaciones, el señor Bassino manifestó lo siguiente:
- (i) El artículo 111 es una regla especial de responsabilidad solidaria, aplicable de forma excepcional, que permite a la autoridad extender la responsabilidad administrativa por la comisión de una infracción bajo una serie de presupuestos, entre los cuales destacan: (i) la participación a título de dolo o culpa inexcusable; y (ii) la efectiva configuración de una infracción;
  - (ii) la culpa inexcusable ocurre cuando por negligencia no se ejecuta una obligación y se diferencia de la culpa por no contar con el elemento de intencionalidad;
  - (iii) su persona tomó conocimiento recién con el Informe Final de Instrucción que su conducta estaba comprendida dentro de culpa inexcusable; lo cual no le permitió ejercer su derecho de defensa;
  - (iv) la aplicación de la regla de responsabilidad solidaria siempre debe emplearse en circunstancias excepcionales revestidas de gravedad, las cuales no se aprecian en el caso concreto.

65. De la revisión del escrito de denuncia, se advierte que los denunciados cuestionaron lo siguiente:

*"(...) presentamos denuncia contra el COLEGIO MARKHAM (en adelante, MARKHAM o el colegio), identificado con RUC N° 20107684469 (ANEXO 1-B), con domicilio fiscal en Cal. Augusto Angulo Nro. 291, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima y contra el señor MARCO ELIAS BASSINO PINASCO, identificado (en adelante, señor Bassino) con DNI N° 10792770, en calidad de director, representante y administrador del Colegio, así como de perpetrador de las siguientes conductas infractoras que detallamos a continuación:"*

66. Sobre el particular, corresponde oportuno señalar que, el Principio de Congruencia Procesal se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento en torno a los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que, mediante la resolución, la autoridad competente emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.
67. Por lo cual, la formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento e informar a los administrados de los hechos imputados y su calificación como ilícitos para que estos puedan ejercer su derecho a defensa. Cabe precisar que la Resolución N° 5 del 3 de setiembre del 2024 (imputación de cargos), le fue notificado a su domicilio electrónico autorizado con fecha 6 de setiembre de 2024, a fin de que en un plazo de 5 días hábiles presente sus descargos a los hechos denunciados.
68. En el presente caso, 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. Por lo cual, en la medida que el señor Bassino ostenta el cargo de Director, correspondía evaluar su responsabilidad solidaria en el presente procedimiento.
69. Por lo señalado, corresponde **desestimar** la nulidad planteada por el señor Bassino, sobre la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica mediante la Resolución N° 2 del 8 de mayo de 2024.

### **Sobre la precisión de Imputaciones**

70. El inciso 3 del numeral 254.1 del artículo 254 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente notificar a los administrados con los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

### **Respecto al extremo referido a que el Promotor no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular**

71. Conforme se indicó en el numeral 3 y 8, se imputó contra el Promotor –entre otras-presuntas infracciones a los artículos 73 y 38 del Código, en tanto no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular.

72. Según lo prescrito por el artículo 156 del TUO: *“La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal”*. En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.
73. La conducta denunciada ha sido imputada como una presunta infracción al artículo 73 del Código (deber de idoneidad en servicios educativos) y artículo 38 del Código (prohibición de discriminación); por lo que resulta necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa contenida en el Código para determinar bajo qué supuesto normativo se analizará la conducta denunciada por la consumidora.
74. Para un adecuado análisis de dichos tipos infractores podrán tomarse en cuenta dos (2) factores: (i) la congruencia de lo denunciado, esto es, que el cargo atienda al contenido del escrito de denuncia por parte del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la autoridad administrativa.
75. Sobre el particular se debe señalar que el artículo 73 del referido cuerpo normativo recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que éstos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
76. Por otro lado, el artículo 38 del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos o servicios que ofrecen, así como de realizar la selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
77. De la revisión del escrito de denuncia, se advierte que los denunciantes señalaron que el Promotor no habría permitido su asistir de manera regular a clases, veamos:
- “75. Es importante señalar que esta falta de idoneidad también se observa en el hecho que el Colegio y sus directivos no permitían al menor asistir a clases de manera regular, por ejemplo si su “Shadow Teacher” no asistía al colegio o enfermaba, (...)” (sic)*
78. En ese sentido, se advierte que el cuestionamiento de los denunciantes se encuentra referido a que el Promotor no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular; y ello se habría materializado al impedir que el menor asista al centro educativo si su *Shadow Teacher* no asistía. Tal como se observa, el cuestionamiento de los denunciantes es respecto al servicio educativo del Promotor, en el cual el consumidor espera que su menor hijo asista a clases sin que medie condicionamientos o impedimentos, lo que se encuentra regulado en el artículo 73 del Código. Es pertinente precisar que, en este punto, los denunciantes no manifestaron que dicho impedimento se deba a las necesidades educativas especiales del menor, sino que hace referencia a que tenían la expectativa de que su hijo asista regularmente a clases.
79. Por lo expuesto, el hecho anteriormente señalado deberá ser analizado como una presunta infracción al artículo 73 del Código, dejando de lado el análisis por el artículo 38 del referido cuerpo normativo, de conformidad con lo siguiente:

*“Por presunta infracción al artículo 73 del Código, toda vez que el proveedor denunciado no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular.”*

80. Cabe señalar que la precisión de cargos no vulnera el Derecho de Defensa del Promotor, en tanto recoge uno de los artículos por los cuales se imputó inicialmente y respecto del cual proveedor cumplió con presentar sus descargos.
81. A mayor abundamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en reiterada jurisprudencia ha señalado que, durante la labor de instrucción se pueden considerar distintos tipos jurídicos infractores; sin embargo, al momento de determinar la responsabilidad administrativa debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponde al caso en concreto<sup>16</sup>:

*“Al respecto, cabe indicar que esta Sala reconoce que **durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores**; sin embargo, **al momento de determinar la responsabilidad administrativa del proveedor**, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.”* (Subrayado es nuestro)

Respecto al extremo referido a que los proveedores denunciados (i) No habría permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024; (ii) no habrían permitido de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024

82. En sus observaciones, el Promotor señaló que las infracciones tipificadas como actos de discriminación no calzan dentro de dicho tipo infractor, sino como actos de presunta falta de idoneidad y deben ser analizadas solamente como presuntas infracciones al artículo 73.
83. Conforme se indicó en el numeral 3 y 8, se imputó contra el Promotor –entre otras– presuntas infracciones a los artículos 73 y 38 del Código, en tanto (i) no habría permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024; (ii) no habrían permitido de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.
84. Según lo prescrito por el artículo 156 del TUO: *“La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal”*. En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.
85. La conducta denunciada ha sido imputada como una presunta infracción al artículo 73 del Código (deber de idoneidad en servicios educativos) y artículo 38 del Código (prohibición de discriminación); por lo que resulta necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa contenida en el Código para determinar bajo qué supuesto normativo se analizará la conducta denunciada por la consumidora.

<sup>16</sup> Resolución N° 452-2020/SPC-INDECOPI del 17 de febrero de 2020.

86. Para un adecuado análisis de dichos tipos infractores podrán tomarse en cuenta dos (2) factores: (i) la congruencia de lo denunciado, esto es, que el cargo atienda al contenido del escrito de denuncia por parte del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la autoridad administrativa.
87. Sobre el particular se debe señalar que el artículo 73 del referido cuerpo normativo recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que éstos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
88. Por otro lado, el artículo 38 del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos o servicios que ofrecen, así como de realizar la selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
89. De la revisión del escrito de denuncia, se advierte que los denunciantes señalaron que el Promotor habría incurrido en actos de discriminación contra su menor hijo, veamos:
- "j) Trato diferenciado y discriminación, contenido en el artículo 38° y 58° del Código, en tanto de manera ilegal e injustificada se prohíbe al menor hijo de los denunciantes continuar con sus estudios, bajo la justificación que no podrá tener una "Shadow Teacher" pese a que otros niños del plantel y del nivel primario lo tienen.  
(...)  
16. Ante tal ilegalidad, los padres denunciantes decidieron remitir una carta notarial de fecha 04 de diciembre de 2023 al colegio, en donde se solicitaba se rectifique lo que parecía una decisión injustificada, discriminatoria y que a todas luces afecta los derechos a la educación e igualdad del menor hijo de los denunciantes. Sin embargo, mediante carta de fecha 11 de diciembre, suscrita por el señor Bassino, en representación del colegio MARKHAM, se señaló que "sería un trato discriminatorio aceptar la permanencia de su hijo y no poder brindarle el apoyo que requiere en sus necesidades educativas", sosteniendo su decisión de que en el nivel primaria de su institución no se permitiría a profesoras "shadow".  
(...)  
i) LA NO RENOVACIÓN DE MATRÍCULA DEL MENOR S.A.M.V ES DISCRIMINATORIA Y CONSTITUYE UN TRATO DIFERENCIADO" (sic)*
90. En ese sentido, se advierte que el cuestionamiento de los denunciantes se encuentra referido a que el Promotor (i) no habría permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024; (ii) no habrían permitido de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024, generadas en torno a la prohibición de discriminación, lo que se encuentra regulado en el artículo 38 del Código.
91. Por lo expuesto, el hecho anteriormente señalado deberá ser analizado como una presunta infracción al artículo 38 del Código, dejando de lado el análisis por el artículo 73 del referido cuerpo normativo, de conformidad con lo siguiente:

*"Por presunta infracción al artículo 38 del Código, toda vez que el proveedor denunciado:  
(i) no habría permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;  
(ii) no habrían permitido de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024."*

92. Cabe señalar que la precisión de cargos no vulnera el Derecho de Defensa del Promotor, en tanto recoge uno de los artículos por los cuales se imputó inicialmente y respecto del cual proveedor cumplió con presentar sus descargos.
93. A mayor abundamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en reiterada jurisprudencia ha señalado que, durante la labor de instrucción se pueden considerar distintos tipos jurídicos infractores; sin embargo, al momento de determinar la responsabilidad administrativa debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponde al caso en concreto<sup>17</sup>:

*“Al respecto, cabe indicar que esta Sala reconoce que **durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores**; sin embargo, **al momento de determinar la responsabilidad administrativa del proveedor**, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.”* (Subrayado es nuestro)

Respecto al extremo referido a que los proveedores denunciados (i) No harían informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024; y, (ii) no habría informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula para el 2024

94. Conforme se indicó en el numeral 3 y 8, se imputó contra el Promotor –entre otras– presuntas infracciones al literal b) numeral 1.1. del artículo 1 y numeral 2.1 del artículo 2 y el literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código, en tanto (i) no haría informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024; y, (ii) no habría informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula para el 2024.
95. Según lo prescrito por el artículo 156 del TUO: *“La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal”*. En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.
96. La conducta denunciada ha sido imputada como una presunta infracción al artículo 73 del Código (deber de idoneidad en servicios educativos) y artículo 38 del Código (prohibición de discriminación); por lo que resulta necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa contenida en el Código para determinar bajo qué supuesto normativo se analizará la conducta denunciada por la consumidora.
97. Para un adecuado análisis de dichos tipos infractores podrán tomarse en cuenta dos (2) factores: (i) la congruencia de lo denunciado, esto es, que el cargo atienda al contenido del escrito de denuncia por parte del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la autoridad administrativa.
98. Sobre el particular se debe señalar que el literal b) numeral 1.1. del artículo 1 y numeral 2.1 del referido cuerpo normativo recoge el deber de información de los proveedores, a través del cual tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de

<sup>17</sup> Resolución N° 452-2020/SPC-INDECOPI del 17 de febrero de 2020.

consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

99. Por otro lado, el literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código establece que el consumidor de productos o servicios educativos tiene derecho – entre otros – a que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.
100. De la revisión del escrito de denuncia, se advierte que los denunciantes señalaron que el Promotor no habría informado sobre el servicio educativo (referidos a la renovación de matrícula), veamos:

*“iv) EL COLEGIO MARKHAM HA INCUMPLIDO CON EL DEBER DE INFORMACIÓN A LOS PADRES*

*(...)*

*82. Reiteramos que si en un inicio el colegio hubiera sido claro y honesto respecto a la cancelación de matrícula del menor ante el cumplimiento de requisitos específicos, los padres hubieran podido tener oportunidad de evaluar otras opciones, (...).*

*83. En ese sentido, versa en las comunicaciones con el colegio como ANEXO 1-C, que en ningún momento se nos informó oportunamente ni de manera completa el cumplimiento de requisitos específicos para poder renovar la matrícula de nuestro menor, (...)*

*88. Siendo así, el Colegio habría claramente omitido brindar la siguiente información, que conforme a la normativa vigente debe ser entregada treinta (30) días calendario antes de la culminación del año lectivo y treinta (30) días antes de la matrícula, como vuestro despacho podrá observar a continuación:*

*(\*se adjuntó un recorte denominado “Checa tu cole”)* (sic)

101. En ese sentido, se advierte que el cuestionamiento de los denunciantes se encuentra referido a que el Promotor (i) no habría informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024; (ii) no habrían informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula para el 2024; y, no habrían remitido previo a la matrícula, generadas en torno en atención al deber de información en los servicios educativos, lo que se encuentra regulado en el literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código.
102. Por lo expuesto, el hecho anteriormente señalado deberá ser analizado como una presunta infracción al literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código, dejando de lado el análisis por el literal b) numeral 1.1. del artículo 1 y numeral 2.1 del artículo 2 del referido cuerpo normativo, de conformidad con lo siguiente:

*“Por presunta infracción al literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código, toda vez que el proveedor denunciado:*

*(i) No habrían informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024;*

*(ii) no habrían informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024;*

*(iii) no habrían remitido la siguiente información: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de*

estudiantes por aula. j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o período promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).”

103. Cabe señalar que la precisión de cargos no vulnera el Derecho de Defensa del Promotor, en tanto recoge uno de los artículos por los cuales se imputó inicialmente y respecto del cual proveedor cumplió con presentar sus descargos.
104. A mayor abundamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en reiterada jurisprudencia ha señalado que, durante la labor de instrucción se pueden considerar distintos tipos jurídicos infractores; sin embargo, al momento de determinar la responsabilidad administrativa debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponde al caso en concreto<sup>18</sup>:

*“Al respecto, cabe indicar que esta Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de determinar la responsabilidad administrativa del proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.”* (Subrayado es nuestro)

### **Sobre la improcedencia de la denuncia por subsanación de la conducta infractora con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo respecto a la devolución de la cuota de ingreso**

105. El artículo 257 del TUO<sup>19</sup>, establece que la subsanación voluntaria, antes de la notificación de la imputación de cargos, por parte del posible sancionado, constituye un eximente de responsabilidad.
106. Por su parte, el literal f) del artículo 108 del Código<sup>20</sup>, señala que, en caso de que el proveedor subsane o corrija la conducta infractora antes de la notificación de la imputación de cargos, la autoridad administrativa emitirá una resolución que declarará la improcedencia de la denuncia lo que pondrá fin al procedimiento administrativo.

<sup>18</sup> Resolución N° 452-2020/SPC-INDECOPI del 17 de febrero de 2020.

<sup>19</sup> **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones** 1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes: (...) f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

<sup>20</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 108.- Infracciones administrativas**

(...)

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.

107. Sobre el particular, el sistema de protección al consumidor busca que las conductas infractoras, una vez detectadas, sean subsanadas o corregidas rápidamente por el propio proveedor; evitando así la formalización del conflicto y ahorrando costos al consumidor y al Estado.
108. En ese sentido, de comprobarse que se ha corregido la conducta infractora con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos al proveedor —de conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 108 del Código— corresponderá a la autoridad administrativa declarar la improcedencia de la denuncia<sup>21</sup>.
109. Debe indicarse que, si bien corresponde considerar que las disposiciones previstas en el artículo 108 del Código son de aplicación inmediata, su aplicación está supeditada a un análisis en relación con la naturaleza de la conducta infractora, dependiendo del caso en concreto. En tal sentido, la figura de la subsanación de la infracción resultará aplicable únicamente para aquellos casos en que se evidencie que, por la naturaleza de la conducta, la infracción puede considerarse como subsanada. Por ello, dependerá del análisis del caso en concreto para poder considerar si una conducta es subsanable o no.
110. Sobre el particular, sabemos que la subsanación es un acto realizado por el administrado en el que, simultáneamente concurren el cese de la conducta y la reversión de los efectos derivados de la misma; actuación que debe llevarse a cabo sin requerimiento o instigación por parte de la autoridad administrativa, es decir de manera voluntaria
111. Adicionalmente, cabe remarcar que la subsanación debe contemplar no solo la cesación de la acción indebida sino también la reversión de los efectos que se hayan generado a raíz del daño irrogado.
112. Por su parte, a través de los Lineamientos sobre Protección al Consumidor de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (en adelante, la Sala), respecto a la subsanación antes de la notificación de imputación de cargos señaló:
- “Según el artículo 108 del Decreto Legislativo N° 1308, que modificó el Código, cuando en los procedimientos de parte, el denunciado acredita fehacientemente ante la autoridad haber subsanado la conducta presuntamente infractora **antes de la notificación de imputación de cargos, la denuncia se vuelve improcedente**. En este punto, cabe resaltar que el Indecopi carece de competencia para conocer las pretensiones de carácter indemnizatorio, como el resarcimiento de un presunto daño moral.” (sic) (énfasis y subrayado nuestro)*
113. Finalmente, cabe señalar que tanto la subsanación como el carácter voluntario son elementos concurrentes que deben producirse de manera conjunta; por lo que, la ausencia de uno de ellos desestimaría el pedido de exoneración.

#### Aplicación al caso en concreto

<sup>21</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016  
Artículo 108.- Infracciones administrativas  
(...)  
Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:  
(...)  
f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

### Devolución de cuota de ingreso

10 messages

Jose Malaga <[REDACTED]> 16 February 2024 at 08:37  
To: Miriam Parodi <[REDACTED]>  
Cc: Claudia Valdivia <[REDACTED]>

Estimada señora Parodi,

De acuerdo a lo indicado por el Colegio en su misiva del 15 de febrero de 2024, a continuación remito mi número de cuenta bancaria, con la finalidad que se me realice la devolución de la **totalidad** de la cuota de ingreso de mis dos menores hijos, [REDACTED], junto con los intereses legales devengados, en tanto la separación de mi menor hijo se debe a una decisión unilateral e injustificada por parte del Colegio:

- Número de Cuenta: [REDACTED]
- Número de Cuenta Interbancaria: [REDACTED]
- Entidad Bancaria: BBVA
- Titular de la Cuenta: Claudia Yamileth Valdivia Chavez

Quedo atento al envío de la constancia de devolución correspondiente.

Atentamente,

José Málaga Málaga

- (iv) Correo del 19 de febrero 2024, remitido por el Colegio a los denunciantes, mediante el cual les informó que se efectuará la devolución de la cuota de ingreso en su totalidad; asimismo, solicitó que se confirme el retiro del otro menor para proceder con la devolución:

[REDACTED]@markham.edu.pe> 19 February 2024 at 09:50  
To: Jose Malaga <jos[REDACTED]>  
Cc: [REDACTED]@markham.edu.pe>, Claudia Valdivia <[REDACTED]>

Estimado señor Málaga:

Espero que se encuentren bien de salud.

Como en otras oportunidades, cuando teniendo en cuenta el interés superior del niño y su aprendizaje, hemos solicitado a los padres que, ya sea momentáneamente o permanentemente, busquen otra institución educativa para garantizar el aprendizaje del menor, porque el colegio, por su línea axiomática, no puede cubrir las necesidades educativas, hemos devuelto la totalidad de la **Cuota de ingreso**. Tal es el caso de Santiago. Su hermano puede aún matricularse si lo considera conveniente. Estamos aún en el periodo de matrículas extemporáneas. Pero comprendo perfectamente que quiera mantenerlos juntos en otra institución. De todos modos en este caso, el reembolso de la Cuota de ingreso se hace de acuerdo a ley. Si confirma el retiro de [REDACTED] nuestra Directora de Finanzas procederá de la forma indicada

- (v) Correo del 20 de febrero de 2024, remitido por los denunciantes al Colegio, a través del cual se confirma el retiro del otro menor, y se solicita la devolución de la cuota de ingreso por ambos menores:

Jose Malaga <jos[REDACTED]> 20 February 2024 at 11:30 To: [REDACTED]@markham.edu.pe>  
Cc: [REDACTED]@markham.edu.pe>, Claudia Valdivia <[REDACTED]>

Estimado señor Bassino,

Como señalamos en nuestra comunicación previa, solicitamos la devolución de la **totalidad** de la cuota de ingreso de mis dos menores hijos, [REDACTED], **junto con los intereses legales devengados**, en tanto la decisión de separar a mi menor hijo es exclusivamente de ustedes.

Siendo así, dejamos constancia que de decidir el colegio devolvemos un monto menor, nos reservamos el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes con la finalidad de obtener la totalidad de lo que nos encontramos solicitando.

Atentamente,

Familia Málaga Valdivia

- (vi) Correo del 4 de marzo de 2024, remitido por los denunciantes al Colegio, mediante el cual manifiestan que están a la espera de la devolución de la cuota de ingreso.

- (vii) Constancia de depósito del 7 de marzo de 2024, por el monto de US\$ 35 000,00 por el concepto de devolución de la cuota de ingreso a favor de los denunciantes:

**BBVA**  
COLEGIO MARKHAM  
Ejecutivo: NATALIA RITA CARRIO - NCARRIO@BBVA.COM  
2024-03-08 09:26:13

Cuentas Jurídicas

**Detalle del movimiento: 5143**

Número de Cuenta :	[REDACTED]
Cuenta Beneficiaria :	[REDACTED]
Importe :	-35.000,00 DOLARES US
Descripción de Operación :	CAR TRASPASO
Número de Cheque :	0
Líteral :	MALAGA J Y MALAGA S DEV CUOTA INGRE
Tipo :	MANUAL
Fecha Valor :	07/03/2024
Fecha Contable :	07/03/2024
Fecha y Hora de Operación :	07/03/2024 15:06
Oficina Origen :	0437

- (viii) Correo del 8 de marzo de 2024, remitido por el Colegio a los denunciantes, mediante los cuales se remitió las constancias de devolución de la cuota de ingreso:

From: [REDACTED]@markham.edu.pe  
Date: Fri, Mar 8, 2024 at 11:33 AM  
Subject: Del Markham: Devolución Cuota de ingreso MALAGA VALDIVIA  
[REDACTED]

Estimados Sres. Malaga,  
Es un gusto saludarlos.  
Adjunto la constancia de la devolución de la cuota de ingreso de [REDACTED].  
Cualquier consulta adicional no duden en contactarme.  
Saludos,  
MARKHAM [REDACTED]

- (ix) Documento denominado "Información a los padres de familia acerca del Año Lectivo 2023" presentado por ambas partes, en la cual se advierte que la cuota de ingreso asciende a US\$ 17 500,00:

### Cuotas de ingreso

El pago de la cuota de ingreso a la Asociación Educacional Británica del Perú se realiza una única vez al momento de ser aceptado al Colegio.

Primera Infancia (FS1, FS2, K y P1)	US\$ 17,500
Primaria (P2 a P5)	US\$ 12,500
Secundaria (P6 a S6)	US\$ 8,500

- (x) Captura de pantalla presentada por los denunciantes, en la cual se advierte la devolución de la cuota de ingreso por sus dos menores hijos:

07-03	07-03	MALAGA J Y MALAGA S DEV CUOTA INGRE	BCA INTERNET	838	35,000.00	1.75	43,537.87
-------	-------	-------------------------------------	--------------	-----	-----------	------	-----------

117. Conforme se ha señalado, el denunciante cuestionó que, el Promotor no cumplió con devolver la cuota de ingreso solicitada.

118. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en anteriores pronunciamientos respecto a la atención de solicitudes de gestión ha señalado que la evaluación del interés para obrar en el marco de protección al consumidor está estrechamente relacionada a la persistencia del defecto y/o falla que genera la



afectación de una legítima expectativa del consumidor. Siendo así, el supuesto procesal de interés para obrar se evalúa en el momento de interposición de la denuncia, correspondiendo analizar en esta oportunidad, si el consumidor tiene una afectación efectiva o potencial vigente, con respecto a la prestación de un servicio o el otorgamiento de un producto por parte del proveedor<sup>22</sup>.

119. No resulta hecho controvertido que los denunciantes abonaron a favor del Promotor el monto ascendente a US\$ 17 500,00 por cuota ingreso por cada menor hijo en el 2020, conforme se advierte en el “Información a los padres de familia acerca del Año Lectivo 2023” y las constancias de transferencia, así como, lo alegado por ambas partes.
120. Conforme se ha señalado, el denunciante cuestionó en su denuncia que el Colegio no cumplió con devolver la cuota de ingreso conforme la legislación vigente.
121. De la revisión de la comunicación del 15 de febrero de 2024, se verifica que los denunciantes solicitaron la devolución de la cuota de ingreso por sus dos (2) menores hijos conforme a ley. Asimismo, el 16 de febrero de 2024, remitieron la cuenta bancaria en la cual debían recibir la devolución.
122. El 7 de marzo de 2023, el proveedor cumplió con abonar el monto total ascendente a US\$ 35 000,00 por concepto de cuota de ingreso correspondiente a los dos (2) menores hijos de los denunciantes.
123. En ese sentido, de los medios probatorios antes señalados, se evidencia que el Colegio acreditó que cumplió con devolver la cuota de ingreso íntegra, el 7 de marzo de 2024, es decir, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos (5 de abril de 2024); por lo que, se evidencia que la denunciada subsanó la presunta conducta infractora.
124. Si bien en sus alegatos adicionales del 10 de abril de 2024, los denunciantes manifestaron que efectivamente se procedió con la devolución de la cuota de ingreso, aun no se efectuaba la devolución de los intereses legales.
125. Al respecto, conforme lo dispuesto por los numerales 16.6 y 16.7 del artículo 16 de la Ley N° 26549, Ley de Centros Educativos Privados, modificados por el Decreto de Urgencia N° 002-2020, la cuota de ingreso debe ser devuelto de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante, conforme lo siguiente:

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

*16.7 Bajo ningún supuesto la institución educativa privada puede negarse a devolver el concepto cancelado por cuota de ingreso, el cual debe concretarse de acuerdo con lo establecido en el presente artículo. El incumplimiento de esta obligación constituye una infracción pasible de sanción conforme a lo establecido en el reglamento de la presente Ley*

<sup>22</sup> Resolución 512-2022/SPC-INDECOPI y N° 1242-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023  
M-CPC-05/02

126. Asimismo, el artículo 48 y el Anexo III del Reglamento de instituciones educativas privadas, la cuota de ingreso a devolver se calcula teniendo en consideración el (i) monto de la cuota de ingreso pagada; (ii); número de grados por estudiar al momento de pagar la cuota de ingreso; (iii) número de grados por estudiar al momento de solicitar devolución; (iv) deuda pendiente; entre otros.
127. Tal como se advierte en la citada norma, la devolución de cuota de ingreso se calcula de forma proporcional a los años estudiados por el estudiante dentro del centro educativo; siendo que no se incluye la devolución de intereses legales. Por lo cual, se advierte que la falta de devolución de los intereses legales de la cuota de ingreso devuelta constituye un nuevo hecho, que no fue cuestionado en la interposición de la denuncia; siendo que no resulta posible pronunciarse sobre dicho hecho.
128. En ese sentido, teniendo en consideración que ha quedado acreditado que cumplió con devolver la cuota de ingreso por los denunciados, antes de la notificación de imputación de cargos (5 de abril de 2024), corresponde declarar **improcedente** por subsanación de la conducta el presente extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 73 del Código.

## ANÁLISIS

### Sobre la prohibición de discriminación

129. El artículo 2 inciso 2 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente:

*“Artículo 2.- Toda persona tiene derecho: 2. A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.”*

130. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación<sup>23</sup>.
131. Específicamente, el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
132. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
133. Por su parte, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

<sup>23</sup> EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables<sup>24</sup>.

134. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.
135. La Sala de Defensa de la Competencia N° 2, ahora Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), ha establecido en anteriores pronunciamientos que para éste tipo de casos, existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio o de un trato diferenciado ilícito, ya que sólo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a motivos de seguridad del establecimiento, la tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas<sup>25</sup>.
136. El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega<sup>26</sup>, es decir al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.
137. Es así como, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias<sup>27</sup>.

<sup>24</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores**

38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga

<sup>25</sup> Ver Resolución N° 2713-2010/SC2 del 29 de noviembre de 2010.

<sup>26</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Carga de la prueba. - Artículo 196.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

<sup>27</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39.- Carga de la prueba.-** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

138. En ese sentido, debe quedar claro, que en estos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código.

(i) Respecto a que el Promotor no habría permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024

139. Los denunciantes señalaron lo siguiente:

- (i) En el 2020, participaron del proceso de postulación y pagaron los costos de ingreso y matrícula de sus menores hijos de iniciales S.A.M.V. y J.I.M.V., quienes obtuvieron una vacante en el colegio;
- (ii) desde el 2020, los menores acuden a diferentes evaluaciones con el fin de determinar si tienen alguna dificultad de aprendizaje y lenguaje;
- (iii) a solicitud del Colegio, el Instituto Mente, Cerebro y Educación ASEDH con fecha 29 de diciembre de 2020 emitió una evaluación para modificar factores que incidan en el desarrollo de distintos aspectos del menor de iniciales S.A.M.V.;
- (iv) el 13 de diciembre de 2021, el Instituto de Diagnóstico y Tratamiento del Centro Peruano de Audición, Lenguaje y Aprendizaje (CPAL), emitió un informe producto de una evaluación clínica especializada del desarrollo del menor S.A.M.V. indicando que hay indicadores de riesgo en las funciones de comunicación intencional y la calidad de las interacciones con los otros y posibilidad de un Trastorno del Espectro Autista;
- (v) si bien el espectro autista tampoco sería una razón válida para impedir a un menor el acceso a la educación, posteriormente un profesional descartó que el menor S.A.M.V. tenga presencia del espectro, es decir el menor no es autista;
- (vi) desde agosto de 2021 hasta marzo de 2022 el menor S.A.M.V. ha sido examinado en diversas oportunidades para determinar su diagnóstico cognitivo; concluyéndose como diagnóstico del menor que tiene “trastornos generalizados del desarrollo: F84” y “retraso madurativo simple con predominio en el área de lenguaje”, recomendándole una serie de tratamientos;
- (vii) el Colegio tenía conocimiento de los diversos diagnósticos del menor de iniciales S.A.M.V. ya que en todo el transcurso del año se dio una coordinación entre los padres, el Colegio y los profesionales para que estos realicen visitas a la institución educativa y de esta manera brindar un servicio idóneo al menor;
- (viii) en el 2023, los menores iniciaron sus estudios en el kínder de la institución educativa (5 años), siendo que para el año 2024 les correspondía ingresar al nivel primario;
- (ix) en el 2023, el Colegio asignó a una facilitadora individual que se encargaba del acompañamiento del menor S.A.M.V. para un mejor aprendizaje, esta facilitadora es un servicio que el colegio proporciona a nivel inicial y primaria;
- (x) el 9 de marzo de 2023, se remitió la información de contacto de las terapistas ocupacional, de lenguaje y conductual de los menores para poder generar un trabajo en conjunto entre familia, colegio y profesionales;
- (xi) durante dicho año se sostuvieron reuniones con los representantes del Colegio donde los directivos empezaron a instaurar trabas respecto a la continuación del menor de iniciales S.A.M.V., manifestando que la contratación de una facilitadora no iba a ser posible y que sería decisión de los padres la continuidad del menor en primaria sin la presencia de esta;

- (xii) el 1 de diciembre de 2023, se le sugirió a los denunciantes de manera no formal que la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. podría no proceder en el año 2024 para cursar el primer grado de primaria;
- (xiii) el Colegio manifestó haber realizado la consulta con la UGEL respectiva, quienes le habrían dado su conformidad con el retiro del menor de la institución educativa;
- (xiv) el 4 de diciembre de 2023, se remitió una carta notarial solicitando al Colegio que se rectifique de su decisión de no permitir a su hijo matricularse en el 2024;
- (xv) el 11 de diciembre de 2023, el Colegio respondió la Carta donde hace sugerencias relacionadas con la permanencia del menor y señala que “sería un trato discriminatorio aceptar la permanencia de su hijo y no poder brindarle el apoyo que requiere en sus necesidades educativas”;
- (xvi) a mediados de enero de 2024, el Colegio envió a los denunciantes un correo de matrícula 2024 en el que se les asignó un usuario y contraseña, al ingresar verificaron que únicamente se consideró para la matrícula a sus dos menores de iniciales E.L.M.V y J.I.M.V.; lo cual resultaría discriminatorio contra el menor de iniciales S.A.M.V.;
- (xvii) la decisión no renovar la matrícula al menor es una medida que afecta los derechos del consumidor educativo, así como, una medida ilegal contraria a una serie de derechos y garantías constitucionales de un menor de edad;
- (xviii) en el Expediente N° 00513-2021-PA/TC y N° 00538-2019-PA/TC, el Tribunal Constitucional ha manifestado el acceso igualitario a la educación;
- (xix) asimismo, el Comité de Derechos Humanos y la Declaración Universal de Derechos Humanos, han reconocido el derecho a la igualdad en una relación de consumo;
- (xx) la Defensoría del Pueblo se ha pronunciado respecto al derecho a la educación y el interés superior del niño, enfatizando que pueden existir situaciones vulnerables para niños con otras necesidades especiales distintas a la discapacidad, lo cual resulta claramente aplicable a una relación educativa;
- (xxi) existe un trato diferenciado con el menor S.A.M.V.; ya que, el Colegio no tiene razones objetivas para excluir al menor del colegio y de esta manera, no permitirle la matrícula para el año lectivo 2024;
- (xxii) el menor S.A.M.V. cuenta con un diagnóstico diverso que no podemos encasillar en un solo término;
- (xxiii) en su página web ofrecen un apoyo a estudiantes con necesidades especiales;
- (xxiv) en el ingreso del Colegio se expuso una lista que acredita que en el primer grado de primaria existían dos facilitadoras o “*shadow teacher*” en el año 2023, lo cual acredita que hasta el año 2023 se permitía el acompañamiento a niños de primero de primaria;
- (xxv) otros menores con condiciones similares a las de su hijo siguen siendo aceptados en el colegio y se les ha renovado la matrícula.

140. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:

- (i) La salida del hijo de los denunciantes fue el resultado esperable de un proceso de adaptación que lamentablemente no tuvo fruto, más aun teniendo en cuenta que su representada tiene un currículo bilingüe;
- (ii) siempre desplegó los mejores esfuerzos para lograr la inserción y el desarrollo de SAMV en su programa educativo, sin que se haya podido alcanzar el objetivo;

- (iii) es en base a la evaluación de su desarrollo particular que, en responsable cumplimiento de sus obligaciones y deberes educativos, su representada trasladó a los padres del menor que las instalaciones y servicios del colegio habían resultado no ser las adecuadas para el desarrollo particular de su hijo;
- (iv) la no renovación de la matrícula fue una recomendación hecha con la única intención de cautelar realmente el interés del menor y la posibilidad de que encuentre un espacio que permita darle las facilidades de aprendizaje.

141. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, se acreditó que el Promotor no permitió, injustificadamente, la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024.

142. En sus observaciones, los denunciantes no presentaron alegatos respecto a este extremo.

143. En sus observaciones, la Asociación manifestó lo siguiente:

- (i) La no renovación de la matrícula del menor SAMV no fue discriminatoria, sino que fue el resultado esperable de un proceso de adaptación que lamentablemente no tuvo frutos;
- (ii) si hubiese existido un trato discriminatorio sencillamente no se hubiese asignado una vacante al menor desde un inicio;
- (iii) por el contrario, se realizaron diversas adaptaciones metodológicas para garantizar un adecuado servicio educativo inclusivo; por ejemplo, se estableció un horario personalizado de clases en base a la solicitud realizada por sus padres desde el inicio del año escolar;
- (iv) se analizaron detalladamente los diagnósticos del menor con la finalidad de implementar un Plan Individual del Estudiante para apoyar sus necesidades especiales
- (v) asimismo, la psicóloga del centro educativo realizó un seguimiento constante a las terapias especializadas en las que participaba el menor;
- (vi) pese a todas las acciones adoptadas, el menor no demostró mejoras significativas en su desarrollo que le permitieran mantener un nivel regular en el siguiente grado escolar;
- (vii) se informó de manera oportuna a los denunciantes que el menor no tendría un desempeño exitoso en caso se optara por que curse el primer grado de primaria debido a la pronta introducción al entorno bilingüe que se promueve, el nivel de independencia que necesitan tener los estudiantes y los problemas de conducta que requerían que SAMV tuviera una atención constante y personalizada;
- (viii) la sugerencia realizada por su representada tenía detrás una causa objetiva y razonable, que se basaba en velar por los mejores intereses del menor y no en su condición específica;
- (ix) la no renovación cuestionada se basa en una recomendación que tuvo como sustento reiteradas comunicaciones y evaluaciones realizadas por los colaboradores del Colegio Markham a lo largo de todo el año 2023;
- (x) el menor presentó problemas con las facilitadoras, lo cual fue informado a los denunciantes;
- (xi) se mantuvo un canal de comunicación fluido con los denunciantes, a través del cual se les informó respecto del progreso limitado presentado por el menor y la imposibilidad de que este pudiera cursar un año exitoso en caso iniciara primero de primaria.

144. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Informe de evaluación e intervención del 29 de diciembre de 2020, emitido por el Instituto Mente, Cerebro & Educación, mediante el cual se dejó constancia que el menor S.A.M.V. tenía un bajo nivel de interacción con su medio. Asimismo, el documento fue remitido al Colegio a pedido de este.
- (ii) Evaluación Clínica especializada del desarrollo del 13 de diciembre de 2021, emitida por el Centro Peruano de audición, lenguaje y aprendizaje, mediante la cual se dejó constancia que el menor S.A.M.V., tenía indicadores de riesgo en las funciones de comunicación intencional.
- (iii) Informe psicológico del 22 de febrero de 2022, emitido por la psicóloga infantil Andrea Prieto Vela, a través del cual se dejó constancia de los retos que afronta el menor en acciones cotidianas.
- (iv) Informe del 1 de marzo de 2022, emitido por Amado Clínica Pediátrica, mediante el cual se concluyó que el menor S.A.M.V. presenta dificultades de comunicación y lenguaje que repercuten en la interacción y comportamiento. Asimismo, según lo observado se concluyó en la presencia del Trastorno del Espectro Autista.
- (v) Informe del 3 de marzo de 2022, emitido por Amado Clínica Pediátrica, mediante el cual se diagnosticó al menor S.A.M.V. con Trastornos generalizados del desarrollo, pues presenta dificultades de comunicación y lenguaje.
- (vi) Informe del 11 de marzo de 2022, emitido por médico Fernández Fernández, mediante el cual se diagnosticó al menor S.A.M.V. con Retraso Madurativo Simple con predominio en el área del lenguaje.
- (vii) Correo del 8 de marzo de 2023, remitido los denunciante al Colegio, a través del cual solicitan que el menor S.M.V. asista por medio tiempo hasta que complete las terapias ocupacionales y de lenguaje con un profesional externo (Doctor Mills). Asimismo, dejó constancia que remitió el diagnóstico del menor al centro educativo.
- (viii) Correo del 9 de marzo de 2023, remitido por el Colegio a los denunciante, mediante el cual aceptan que los menores S.M.V. y I.M.V. se unan al centro educativo; asimismo, se comprometieron a apoyar en el proceso de adaptación de los menores:
- (ix) Correo del 24 de marzo de 2023, remitido por el Colegio a los denunciante, a través del cual se dejó constancia que se acordó lo siguiente: a) El menor S.M.V. asistirá en el horario de 8:00 a 12:00 horas por una semana más, b) los padres deberán remitir los datos de los terapeutas (ocupacional, conductual y de lenguaje) para poder poner en contacto, y, c) una nueva reunión dentro de una semana.
- (x) Correo del 27 de marzo de 2023, remitido por los denunciante al Colegio, mediante el cual los denunciante cumplieron con remitir la información de los terapeutas (ocupacional, conductual y de lenguaje).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

- (xi) Correo del 4 de mayo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) S.M.V. continuará con la terapia cognitiva conductual y apoyo en el área de lenguaje 2 veces por semana; b) Orientación para los padres de familia; c) El horario de S.M.V. sería de 8:00 a 11:00 horas del 9 al 12 de mayo de 2023 y de 8:00 a 12:00 horas del 15 al 19 de mayo de 2023.
- (xii) Correos del 14 de junio de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó la reunión con un personal externo (Dr. Milla) vía Zoom.
- (xiii) Correos del 19 y 20 de junio de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se remitió un enlace virtual para la reunión con el Dr. Milla.
- (xiv) Correos del 27 de junio de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó una reunión para dialogar sobre el Plan Individual de Apoyo del menor S.A.M.V.
- (xv) Correo del 21 de agosto de 2023, remitido por los denunciante al Colegio, mediante el cual informa el cambio de facilitadora para el menor S.A.M.V.
- (xvi) Correos del 22 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó una reunión para el 25 de agosto de 2023 a fin de dialogar sobre el plan de acción del centro educativo sobre el menor S.A.M.V.
- (xvii) Correo del 29 de agosto de 2023, remitido por el Colegio a los denunciante, a través del cual se dio constancia de los acuerdos referidos a las evaluaciones y terapias a realizar.
- (xviii) Informe de evaluación de terapia ocupacional del 4 de setiembre de 2023, emitido por el Centro Ideas y Sentidos, en el cual se indicó que el menor S.A.M.V. presenta dificultades en la maduración de los sistemas sensoriales en especial del sistema vestibular y propioceptivo, lo que está interfiriendo en el desarrollo de la adquisición de sus habilidades sensoriomotoras, organización de su conducta, atención, juego más organizado y la permanencia de tareas.
- (xix) Correos del 18 de setiembre de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales los denunciante solicitaron que el menor S.A.M.V. sea retirado a las 13 horas junto a su hermano los días jueves y viernes, a fin de evitar que la madre de los menores vaya dos veces al centro educativo. Ante lo cual, el Colegio manifestó que antes de realizar algún cambio, se debe revisar los acuerdos ya adoptados anteriormente y si tenían los documentos solicitados. Asimismo, informó a los denunciante que el menor había tenido una crisis al manejar sus emociones (agredió a 3 docentes cuanto trataron de evitar que trepe un mueble).
- (xx) Informe del 20 de setiembre de 2023, emitido por el doctor Milla Vera, en el cual se indicó que el menor S.A.M.V. presenta indicadores de un retraso mixto en el desarrollo de habilidades de comunicación no verbal y verbal, organización conductual, integración sensorial con el fenotipo de un trastorno del desarrollo del lenguaje mixto (comprensivo-expresivo) y un Trastorno de déficit de atención con hiperactividad (TDAH) asociado probable. Siendo que se diagnosticó Trastorno de la comunicación y

lenguaje, así como, Trastorno de déficit de atención con hiperactividad probable.

- (xxi) Carta notarial del 4 de diciembre de 2023, remitida por los denunciante al Colegio, mediante la cual cuestionó el servicio educativo y se pronunció sobre la contratación de una "Shadow Teacher".
- (xxii) Correo del 5 de diciembre de 2023, remitido por el Colegio a los denunciante, mediante el cual remitió el Plan Individual de Apoyo
- (xxiii) Comunicación del 11 de diciembre de 2023, remitida por el Colegio a los denunciante, mediante la cual se deniega la solicitud de permanencia planteada por los denunciante, asimismo, se deja constancia de la reunión enablada durante el año:

Lima, 11 de diciembre de 2023

Señor José V. Málaga Málaga y señora Claudia Y. Valdivia Chavez

De nuestra consideración:

Acusamos recibo de su carta notarial fechada 4 de diciembre de 2023 y depositada en Recepción del Colegio Markham sito en calle Augusto Angulo 291, Miraflores el día 5 de diciembre de 2023

En primer lugar, queremos rechazar absolutamente la imputación de trato discriminatorio contra su hijo S.A.M.V.

Pasamos a explicar con detalle el proceso desarrollado por el colegio a través de las entrevistas que hemos sostenido con ustedes acerca del desarrollo de su hijo.

**8 de junio de 2023**

Solo asistió la señora Claudia Valdivia, madre del menor. La profesora le dio información acerca de cómo se apoya a los estudiantes en clase y cómo funciona el IPS (Plan individual del estudiante). También le explicó cómo se apoyará en las sesiones con todo el grupo. Se le informó que se establecerán metas para su hijo en las áreas de lenguaje (uso pragmático de saludos básicos), habilidades motrices (prescritura, tarjar la línea del medio y ejercicios de dominancia) y de comportamiento (evitar puntos de crisis). La psicóloga, Malika Slocovich, enfatizó las terapias que estaba siguiendo su hijo (de lenguaje y ocupacional) y que actualmente no tiene psicóloga.

Participantes: Kimberley [redacted] (profesora), Leslie Ramsey (Subjefa de Apoyo al [redacted]) y Malika Slocovich (psicóloga)

**25 de agosto de 2023**

La profesora mostró su preocupación acerca del desarrollo de su hijo:

1. Aún necesita apoyo uno-a-uno ("shadow") para que se mantenga seguro.
2. Se frustra muy fácilmente y reacciona agresivamente contra adultos (ha habido varios incidentes hasta el momento de la entrevista).
3. Todavía no accede a las actividades de aprendizaje.
4. Todavía no puede integrarse a actividades de grupo. En general quiere estar fuera del aula jugando.
5. No puede seguir instrucciones durante las sesiones de Educación Física.
6. La facilitadora debe traducir lo que dice la profesora, pues su hijo recién está desarrollando su lengua materna.

La profesora habló de la importancia de la terapia ocupacional. El menor asiste dos veces por semana trabajando en autorregulación y desarrollo sensorial.

Participantes: Jason Martin (Jefe de Sección), Judith Uera (profesora), Kimberley Britton (profesora), Leslie Ramsey (Subjefa de Apoyo al Estudiante) y Malika Slocovich (psicóloga)

**22 de setiembre de 2023**

Se compartió las metas de su hijo:

1. Comprender que el último número que se menciona es el número de elementos que hay.
2. Realizar una actividad liderada por un adulto apenas se le pide.
3. Aprender más acerca de los dinosaurios.

Se les enfatizó que deben trabajar sobre el comportamiento de su hijo para que pueda aprender

Se les recordó que todavía tiene un IPS que debe seguir

El señor Málaga mencionó que ya recibieron el diagnóstico del neuropsicólogo y que el menor tiene déficit de atención y retardo en el lenguaje.

Manifestó, además, que ya no quiere saber de pruebas y diagnósticos y que el comportamiento de sus compañeros en cumpleaños es igual de agresivo que el de su hijo en el colegio. Se le señaló que son dos situaciones diferentes. Se les explicó la importancia del comportamiento en el aprendizaje. La señora Valdivia aceptó que hay un nivel de comportamiento que se debe seguir en el colegio.

Agradecieron ustedes al colegio por el apoyo que venía recibiendo su hijo.

Participantes: Kimberley Britton (profesora)

**8 de noviembre de 2023**

Se les expresó la preocupación acerca del desarrollo general de su hijo:

1. Si bien ha habido un pequeño progreso, hay aún una gran diferencia entre lo que sus compañeros pueden lograr.
2. Sigue necesitando apoyo uno a uno en el colegio.
3. A pesar de las acomodaciones de currículo que han hecho la profesora y la psicóloga para el trabajo en clase, su hijo aún no puede acceder al aprendizaje, dada la naturaleza bilingüe del colegio.
4. Su hijo aún se frustra con las actividades lideradas por adultos.
5. Su hijo solo quiere jugar.
6. Debido a los retrasos en las tres áreas principales: lenguaje, relación lenguaje - motricidad y emocional social, su hijo no está listo para ir a Primer Grado de Primaria.
7. En Primaria su hijo no puede tener apoyo uno-a-uno ("shadow") y su hijo aún requiere de un "shadow" dedicado a él. Además requiere desarrollar su lengua materna (habla y comprensión).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC

Se les señaló que el colegio quiere lo mejor para su hijo y es importante pensar en la mejor institución para que pueda desarrollar su aprendizaje.

Se les propuso lo siguiente:

1. Que su hijo vaya a un colegio con menos estudiantes y atención más individualizada donde pueda enfocarse en las áreas centrales: comunicación y lenguaje, desarrollo físico y personal, desarrollo socioemocional.
2. Que continúe con sus terapias individuales.
3. Cuando los padres sientan que está listo para regresar, conversaremos y evaluaremos el avance para verificar que podemos atender sus necesidades educativas y que podrá acceder al aprendizaje en el Markham.

Los padres no aceptaron esta propuesta. Preguntaron si podía repetir Kinder, lo cual sería comunicado al Director.

También se conversó del apoyo externo que recibe su hijo:

1. Su hijo debía supuestamente haber empezado la terapia de comportamiento en junio y recién lo ha hecho en octubre.
2. Su hijo detuvo su terapia ocupacional sin informar al colegio y comenzará nuevamente en noviembre.

Participantes: [redacted] (Subjefa de Apoyo al Estudiante), [redacted] (Jefe de Apoyo al Estudiante).

15 de noviembre de 2023

Se les reportó que:

1. Su hijo aún requiere de un facilitador individual ("shadow") para mantenerse seguro y autónomo.
2. Sigue experimentando momentos de mucha frustración que aparecen cuando no se le deja hacer algo que no está permitido en ese momento. Asimismo, la frustración aparece por sus dificultades de expresarse en su lengua materna.
3. Aún continúa evadiendo las actividades propuestas y lideradas por adultos y puede volverse físicamente agresivo cuando se le pide unirse a una actividad de aprendizaje. Debido a esto, sigue sin acceder al currículo y a las oportunidades de aprendizaje a menos que se hagan a través de su "shadow".
4. El avance de su hijo es todavía muy limitado y solo conoce 8 sonidos, que son solo 3 más de los que conocía en agosto.
5. También se les señaló que no puede formar letras y está en el estado de "en inicio" en escritura, lectura y matemáticas.
6. Se les señaló la preocupación del colegio y se les indicó que su hijo no podría tener un facilitador ("shadow") y la verdad es que no puede estar seguro y acceder al currículo sin uno.

Les recomendamos que consideren qué es lo mejor para su hijo:

Un ambiente más pequeño, donde haya estudiantes, más atención personalizada y pueda desarrollar su lengua materna. El entorno bilingüe del colegio Markham no puede darle esa atención y desarrollo que necesita.

En la entrevista sostenida conmigo y con Miss Cooper, les reiteramos que era imposible que su hijo pudiera progresar en sus aprendizajes en el colegio y les reiteramos la propuesta de que lo mejor para su hijo era buscar un colegio más chico y que en ese entorno con atención más personalizada, pudiera desarrollar las habilidades básicas que un entorno bilingüe como el del Markham no puede proporcionarles; pero que estábamos abiertos a ver el desarrollo de su hijo posteriormente y reservarles un espacio para que pueda retornar al Markham si en el futuro podíamos cubrir sus necesidades de aprendizaje.

En vista de su negativa, les expresé que sería profesionalmente irresponsable aceptar que su hijo se matriculara en 2024 y sería una falta de ética incuestionable. El Markham se precia de ser una institución educativa de calidad. Esta calidad del servicio pasa por ser honestos con los padres y procurar el mejor desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes. En vista de que insistía en su negativa, señalé que recurriría a la UGEL, porque era imposible aceptar la matrícula de S.A.M.V. en el Markham en 2024.

#### Hechos señalados en su carta notarial

Señalan ustedes en su carta notarial que nunca se les informó claramente que, de no cumplir con requisitos específicos, su hijo no avanzaría al primer grado impidiendo su matrícula. La realidad es que muchas de las terapias sugeridas fueron interrumpidas o no se realizaron hasta el cuarto bimestre. Muchas de las evaluaciones no se hicieron a tiempo y no compartieron los resultados por motivos que desconocemos. En todo momento indicamos que en el primer grado de Primaria, no se permiten facilitadores personalizados ("shadows") por ser política del colegio y porque no favorecen el aprendizaje de los estudiantes en un entorno bilingüe. Además comentamos que estamos evaluando la pertinencia de "shadows" en la sección inicial para estar acorde con las sugerencias de la UGEL. De las entrevistas reseñadas, se desprende claramente que desde el 8 de noviembre se les expresó claramente que debían buscar un colegio alternativo y no, como señalan ustedes "a pocos días de concluir el año académico".

La decisión no carece de seriedad ni es ilegal, como sugieren, pues está tomada en función de las necesidades de aprendizaje de su hijo pensando en su bienestar. Además de ser totalmente honesta confirmando que en esta ocasión el colegio no se encuentra preparado para apoyar al menor en las necesidades de aprendizaje.

El Markham ha sido totalmente transparente y directo con ustedes. Como institución hemos sugerido el retorno de su hijo dándole tiempo para que cubra algunas necesidades en otra institución y nosotros estar más preparados para recibirlo.

No hemos negado su derecho a la educación, hemos sugerido, por el bien del mismo menor que tenga un proceso más personalizado para el trabajo de ciertas habilidades y así tener más opciones para integrarse al modelo que el colegio tiene: un colegio bilingüe cuya propuesta está basada en la enseñanza en inglés de buena parte del currículo.

Como se desprende de todo esto, no hay discriminación alguna, como ustedes señalan en su carta notarial. Hay una franca preocupación por el mejor desarrollo educativo de su hijo.

Participantes: [redacted] (Subjefa de Apoyo al Estudiante), [redacted] (Jefe de Apoyo al Estudiante).

16 de noviembre de 2023

Se revisó el progreso de su hijo desde su IPS. Se les comunicó que si bien su hijo había avanzado un poco, la diferencia con lo que sus compañeros podían hacer se había acrecentado. Su hijo no puede aprender de otra forma que a través del juego y solo lo que desea. No puede dejar al facilitador, pues tiende a salir del espacio de aprendizaje sin supervisión, lo que es un problema de salvaguarda.

La profesora les reportó lo que su hijo ha estado trabajando en las sesiones de terapia ocupacional, señalando que está trabajando con sus brazos que es lo que necesita como requisito para otras actividades. Todo esto son habilidades que ya debía haber desarrollado de acuerdo con su edad.

Se les solicitó una actualización de los informes de los especialistas que lo atienden.

Participantes: [redacted] (profesora), [redacted] (profesora) [redacted] (psicóloga)

27 de noviembre de 2023

Les explicamos que su hijo no podrá repetir Kinder en 2024, pues no hay vacantes disponibles.

Les recordamos la reunión que sostuvimos con ellos en marzo en la que conversamos de las necesidades de aprendizaje de su hijo. Les recordamos que les dijimos que haríamos lo mejor que pudiéramos para apoyar a su hijo, pero que les daríamos recomendaciones basadas en lo que consideramos mejor para su progreso de aprendizaje, especialmente en un entorno bilingüe como el que tiene el colegio. Su hijo necesita de un apoyo muy personalizado con un "shadow" permanente para que esté seguro, para expresar sus necesidades y lograr autonomía. Su perfil de aprendizaje es, en estos momentos, muy bajo (equivalente a un niño de 3 años). Su desarrollo de lenguaje y comunicación son muy básicos y no puede acceder al currículo en inglés.

Por estas razones les recomendamos que busquen un colegio más apropiado para cubrir las necesidades de su hijo. Un colegio más pequeño, con atención más personalizada donde pueda desarrollar su lengua materna, su motricidad y su área emocional y social. Puede desarrollar estas habilidades básicas y luego de hacerlo, podemos evaluar su retorno al Markham.

Ustedes mostraron su desacuerdo.

Ante eso, les dijimos que sabemos que esta decisión puede ser difícil, pero que solo pensamos en el bienestar de su hijo

Participantes: [redacted] (Subjefa de Apoyo al Estudiante), [redacted] (Jefe de Apoyo al Estudiante).

1 de diciembre de 2023

Sería un trato discriminatorio aceptar la permanencia de su hijo y no poder brindarle el apoyo que requieren sus necesidades educativas en este momento. A esto se suma que hemos sido claros en explicarles que los facilitadores ("shadows") no podrán trabajar en Primaria, ya que el sistema requiere de un conjunto de habilidades que se trabajan en los años previos en la sección infantil y que su hijo no ha podido desarrollar aún.

El Markham siempre ha puesto como preocupación el desarrollo de su hijo y un ejemplo son las diversas acomodaciones e intervenciones en el currículo y en el horario, a pesar de ello, hasta hoy, S.A.M.V. no ha podido tener un horario completo de clases como el resto de compañeros. Es por ello que también sugerimos que debe ser trasladado a otro espacio adecuado a las necesidades y estamos dispuestos a ayudarlos a conseguirlo.

Nos reiteramos en nuestra evaluación de que su hijo S.A.M.V. deberá pasar a otra institución para garantizar su derecho a la educación, pues los principios axiomáticos del colegio no le permiten acceder al currículo a pesar de nuestros esfuerzos.

La opción de permanecer en Kinder es imposible porque de hacerlo en estas condiciones no garantiza el derecho a la educación de su hijo y porque no tenemos espacio disponible en dicho grado.

Judy Cooper  
Head of Markham College

Marco Bassino Pinasco  
Director of Markham College

(xxiv) Correo del 23 de enero de 2024, remitido por el Colegio a los denunciantes, mediante el cual informa que los menores E.L.M.V y J.I.M.V. están habilitados para proceder con sus matrículas:



Matrícula en Línea 2024 / Online Matriculation 2024

Markham College para mí: jmalaga

Estimados Padres de familia:

El sistema de matrícula en línea abrió desde el **jueves 11 de enero** al **martes 13 de febrero** de 2024. Les recomendamos revisar el documento previamente enviado para más información: Pre-Matrícula 2024 [aquí](#).

Para poder finalizar el proceso de Matrícula y recibir su CÓDIGO DE MATRÍCULA (por hijo(a)) hay que seguir los siguientes pasos:

- Leer todos los Documentos Importantes
- Actualizar Información Personal (por hijo)
- Revisar Pendientes Importantes (pagos/documentos)
- Matricular a cada hijo(a) y recibir su código de matrícula

Es importante recordar que los pagos realizados en los bancos demoran dos días hábiles para estar registrados dentro del sistema de matrícula del colegio. Les recomendamos acceder a la página de matrícula en línea tres días hábiles después de haber realizado los pagos correspondientes para poder matricular a su hijo(a) y recibir su código.

A continuación detallamos el USUARIO y CONTRASEÑA asignado a su familia para ingresar al sistema de matricular:

<https://matricula.markham.edu.pe>

Nombre: MALAGA MALAGA, JOSE VLADIMIR  
Usuario: p12150  
Contraseña: ma24.3K34

Por favor tomen en cuenta que mientras ustedes no reciban el CÓDIGO DE MATRÍCULA, su hijo(a) no está considerado(a) matriculado(a) en el colegio y no aparecerá en ninguna de las listas de las clases.

Código	Estudiante	Estado
220151	MALAGA VALDIVIA, Emilia Letizia	SIN MATRICULA
223220	MALAGA VALDIVIA, Jose Ignacio	SIN MATRICULA

Procedimiento de pago en bancos: <https://transt.markham.edu.pe/bancos/>

(xxv) Fotografía del sistema de matrícula, presentada por los denunciantes:

145. El Código establece una serie de derechos de los consumidores, entre los que se encuentra expresamente el derecho de acceder a una variedad de productos y servicios, valorativamente competitivos, que le permitan libremente elegir lo que deseen, debiendo además ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial<sup>28</sup>. Esta norma desarrolla el principio fundamental de igualdad de trato y no discriminación de acuerdo al cual todo consumidor tiene derecho a un trato de equidad y justicia.

146. Al respecto, el Tribunal Constitucional Peruano ha señalado lo siguiente:

*“(…) 9. Que al respecto cabe precisar que el artículo 2°, numeral 2), de la Constitución establece que el derecho –principio de igualdad– será vulnerado cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable, configurándose así un acto de discriminación. (…)”<sup>137</sup>.*

147. De igual manera, en la Sentencia recaída en el Expediente 02974-2010-PA/TC, el Tribunal indicó lo siguiente: *“(…) Estas precisiones deben complementarse con el adecuado discernimiento entre dos categorías jurídico-constitucionales, a saber, diferenciación y discriminación. En principio debe precisarse que la diferenciación*

<sup>28</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) d) Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...) f) Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta. (...)

*está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, se está frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable. (...)*"

148. Bajo tal premisa, todo trato diferenciado ilícito constituye un acto de discriminación en contra de los consumidores, en tanto estos no pueden concurrir al mercado en igualdad de condiciones, sin que exista una causa objetiva y justificada que sustente dicha diferenciación. Consecuentemente, no resulta exigible que para determinar tales menoscabos se deba probar la existencia de otros consumidores que en igualdad de condiciones han accedido al servicio ofrecido por el proveedor, bastando con acreditar la diferenciación del consumidor, sin que medien causales objetivas.
149. La Ley N° 30797, Ley que promueve la educación inclusiva en el Perú (en adelante Ley de educación inclusiva) incorporó – entre otros – el artículo 19-A en la Ley 28044, Ley General de Educación, estableciendo que las instituciones educativas adoptan medidas para asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad en la provisión de los servicios educativos; y, desarrollan planes educativos personalizados para los estudiantes con necesidades educativas especiales. Asimismo, menciona que la educación inclusiva no genera costos adicionales a los alumnos con necesidades educativas especiales, en aplicación del derecho a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades educativas.
150. Este enfoque inclusivo<sup>29</sup>, al ser transversal, engloba a todos los alumnos, siendo que no está restringido solo a los estudiantes con discapacidad, sino que incluye a todo alumno que tenga o no necesidades educativas especiales con o sin discapacidad<sup>30</sup>.

<sup>29</sup> Conforme a la Guía para orientar la intervención de los servicios de apoyo y asesoramiento para la atención de las necesidades educativas especiales Saanee:

*"La Educación Inclusiva es un enfoque que surge como respuesta a la diversidad, nace en la escuela y trasciende a la sociedad, se basa en que todos los niños y niñas de una comunidad aprendan juntos, independientemente de sus características funcionales, sociales y culturales; enriquece los procesos de enseñanza-aprendizaje ofreciéndoles la oportunidad de ser y crecer en un contexto que los acoge, los respeta, y les permite su desarrollo integral y su participación en igualdad de condiciones. La educación inclusiva, entonces, es un nuevo enfoque que busca una mejor opción de vida evitando la marginación, promoviendo un sentido de comunidad educadora basado en un trabajo en equipo, estimulando a las personas a crecer y realizarse de acuerdo a sus intereses, necesidades, expectativas e ilusiones; y fundamentalmente promueve que las escuelas, en estrecha relación con la familia, preparen a todos los individuos para la vida, el empleo, la independencia y la participación en la comunidad. Reconoce las diferencias individuales y las rescata para alcanzar el desarrollo integral y la inclusión en la sociedad" (Ver: <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/7-guia-para-orientar-laintervencion-de-los-saanee.pdf>).*

<sup>30</sup> Conforme a la Guía para orientar la intervención de los servicios de apoyo y asesoramiento para la atención de las necesidades educativas especiales Saanee:

*"Un estudiante tiene necesidades educativas especiales cuando presenta dificultades mayores que el resto de sus compañeros para acceder a los aprendizajes que de acuerdo al Diseño Curricular Nacional- DCN, corresponde a su edad y por lo tanto necesita, para compensar dichas dificultades, adaptaciones de acceso y/o adaptaciones curriculares. Los alumnos presentan "necesidades educativas especiales" por tener dificultades específicas de aprendizaje, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, por condiciones personales, familiares, de historia escolar o por discapacidad" (Ver: <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/7-guia-para-orientar-laintervencion-de-los-saanee.pdf>).*

151. Por ende, a fin de cumplir con brindar un servicio educativo idóneo, las instituciones educativas deben brindar educación con un enfoque inclusivo, asegurando la accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad del servicio, independientemente de si el alumno tiene o no alguna discapacidad.
152. En el presente caso, conforme a los diversos informes que obran en el expediente, se verifica que el menor S.A.M.V. tenía dificultades del lenguaje (Trastornos generalizados del desarrollo, pues presenta dificultades de comunicación y lenguaje, y Retraso Madurativo Simple con predominio en el área del lenguaje), asimismo, se concluyó que tenía presencia del Trastorno del Espectro Autista y un probable Trastorno de Déficit de Atención con Hiperactividad.
153. Es pertinente precisar que no resulta hecho controvertido que el menor S.A.M.V. no cursó estudios en el 2024 (primer grado de primaria), en tanto, ello ha sido reconocido por ambas partes.
154. Debido a esto, los denunciantes cuestionaron que habrían discriminado a su hijo, en tanto injustificadamente no se permitió la renovación de su matrícula para el 2024, debido a su condición.
155. De la revisión de la comunicación del 11 de diciembre de 2023, se dejó constancia que en las reuniones entre noviembre y diciembre se indicó a los denunciantes que el menor no podía cursar el primer grado debido a que no ha mostrado un gran progreso en relación al lenguaje y motricidad, por lo cual, sería complicado que se adapte a un currículo bilingüe.
156. Siendo que el 23 de enero del 2024, el Colegio les informó a los denunciantes que de sus tres (3) menores hijos solo dos (2) tenían habilitada la matrícula para el año lectivo 2024, y no se habilitó la matrícula del menor S.A.M.V.
157. En ese sentido, de la revisión de los medios probatorios antes señalados se advierte que el proveedor denunciado brindó un trato desigual al menor S.A.M.V., en tanto el menor presentaba grandes dificultades del lenguaje (trastornos generalizados del desarrollo, pues presentaba dificultades de comunicación y lenguaje, y Retraso Madurativo Simple con predominio en el área del lenguaje) y no se le renovó la matrícula.
158. En atención a lo anterior, habiéndose verificado la existencia de un trato desigual al hijo del denunciante, corresponde evaluar si dicho trato obedecía a una causa objetiva y justificada.
159. El proveedor manifestó, en sus descargos y observaciones, que la no renovación de matrícula se debió a que no hubo un proceso de adaptación fructífero, lo cual no permitiría un desarrollo del menor en el primer grado de primaria.
160. En sus observaciones, el Promotor agregó que se realizaron diversas adaptaciones metodológicas a favor del menor, tales como, un horario personalizado de clases en base a la solicitud realizada por sus padres desde el inicio del año escolar, un Plan Individual del Estudiante, seguimiento con la psicóloga y terapias; no obstante, pese a todo ello, el menor no mostró mejoras significativas en su desarrollo que le permitieran mantener un nivel regular en el siguiente grado escolar.
161. Al respecto, el artículo 98 del Reglamento Interno del 2024, establece que la ratificación de la matrícula puede ser denegada por los siguientes motivos: a) Si el



estudiante es desaprobado por segunda vez; b) Si no ha cumplido en el año anterior con los requisitos y exigencias de la matrícula condicional; y, c) Si adeuda cuotas del costo del servicio educativo. Sin embargo, no se contempla como uno de los supuestos para denegar la matrícula la falta de progreso en las capacidades de un menor con necesidades educativas especiales.

162. Si bien el Promotor manifestó que se realizaron diversas adaptaciones a favor del menor, y aun así no mostró progresos para mantener un nivel regular en el siguiente grado escolar, lo cual fue informado a los padres, debe considerarse que el Promotor se encuentra obligado a asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad para los estudiantes con necesidades educativas especiales, lo cual se encuentra recogido en Ley N° 30797; no obstante, en el presente procedimiento no permitir la ratificación de matrícula del menor S.A.M.V. debido a su condición atenta contra dicho deber, lo cual ha quedado corroborado como ya se ha venido señalando. Cabe resaltar que no obra en el expediente algún informe de especialista que manifieste que el menor se encuentra imposibilitado de cursar el primer grado de primaria.
163. Por otro lado, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se verifica que las partes hubieran suscrito algún acuerdo que condicione la ratificación de matrícula del menor para el año lectivo 2024; por lo cual, no podría aplicarse el literal b) del artículo 98 del Reglamento Interno.
164. En sus observaciones, el Promotor manifestó que el menor presentó problemas de comportamiento con sus facilitadoras, lo cual se les informó a los padres; no obstante, no se verifica que se hubiese iniciado un procedimiento disciplinario que condicione la matrícula a la no ratificación.
165. Conforme se verificó, la no ratificación de matrícula del menor S.A.M.V. no obedeció a una causa objetiva y justificada (tales como, la aplicación de Reglamento Interno o algún acuerdo entre las partes); por el contrario, se evidencia que se debió a que el menor tenía una necesidad educativa especial.
166. Ahora bien, de acuerdo con la Ley N° 30797, ante la presencia de un estudiante con una necesidad educativa especial debe garantizarse que el menor pueda cursar sus estudios en condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad. Por lo cual, el centro educativo podría haber aceptado el apoyo de una facilitadora (más aun cuando los denunciadores eran los que financiaban la contratación) o la aplicación de adaptaciones curriculares, entre otros para que el menor pueda cursar el primer grado de primaria.
167. Cabe señalar que, si bien el Promotor manifestó que el menor hijo de los denunciadores habría presentado problemas conductuales con las facilitadoras, no ha acreditado ni justificado que dichos presuntos problemas conductuales no puedan ser atendidos por su personal ni el motivo por el cual ello conllevaría a que no pueda continuar con el apoyo de una facilitadora.
168. En tal sentido, no habiéndose verificado que el trato al denunciante obedecía a una causa objetiva y justificada, se tiene que efectivamente el Promotor discriminó al menor S.A.M.V. por su necesidad educativa especial, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad por dicho hecho.
169. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundada** la denuncia por infracción al artículo 38 del Código.

- (ii) Respecto a que el Promotor no habría permitido de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024

170. Los denunciantes señalaron lo siguiente:

- (i) En el 2023, el Colegio asignó a una facilitadora individual que se encargaba del acompañamiento del menor S.A.M.V para un mejor aprendizaje. Esta facilitadora es un servicio que el colegio proporciona a nivel inicial y primaria;
- (ii) durante dicho año se sostuvieron reuniones con los representantes del Colegio en las que los directivos empezaron a instaurar trabas respecto a la continuación del menor de iniciales S.A.M.V., manifestando que la contratación de una facilitadora no iba a ser posible y que sería decisión de los padres la continuidad del menor en primaria sin la presencia de esta.

171. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:

- (i) No podría existir una negativa de que la "shadow teacher" acuda a clases en 2024 en tanto el menor nunca fue aceptado para dicho año;
- (ii) la medida de retirar las facilitadoras personales particulares en primaria es una política general y permite impulsar un comportamiento independiente por parte de los menores;
- (iii) no mantiene facilitadoras en primaria, situación que fue comunicada a los denunciantes;
- (iv) si bien los denunciantes incluyeron documentos que señalarían que existían facilitadoras para alumnos de primer grado de primaria en el 2023, debe tomarse en cuenta que las imágenes reproducidas no corresponden a facilitadoras particulares contratadas para el seguimiento uno a uno, sino a profesoras asistentes del salón de clase en general;
- (v) el perfil de profesora asistente corresponde a colaborador especial de su representada entre cuyas funciones se encuentran asistir y colaborar con el profesor del aula para el desarrollo del proceso educativo.
- (vi) a diferencia de las facilitadoras particulares que no son colaboradores ni dependen subordinadamente de la estructura del Colegio, las profesoras asistentes sí lo son y califican como personal de apoyo con una posición establecida;
- (vii) en el 2023, primero de primaria era considerado como un grado que formaba parte de inicial. Sin embargo, a partir del año 2024, esta situación fue actualizada y se determinó que dicho grado formaba parte del nivel de primaria.

172. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, se acreditó que el Promotor no permitió de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.

173. En sus observaciones, los denunciantes no presentaron alegatos respecto a este extremo.

174. En sus observaciones, la Asociación manifestó lo siguiente:

- (i) El impedimento de que el menor fuera acompañado por una "Shadow teacher" en el 2024 obedece a una política aplicable a todos los alumnos del Colegio Markham;
- (ii) la medida de retirar a las facilitadoras personales particulares en primaria es una política general que permite impulsar un comportamiento independiente por parte de los menores; y en atención a ello, no se mantiene facilitadoras en primaria;
- (iii) la imposibilidad de contar con facilitadoras en primaria fue una situación debidamente comunicada a los denunciante;
- (iv) no existe un solo medio probatorio que acredite que se señaló a los denunciante que su menor hijo requeriría de un acompañante para cursar el primer grado de primaria;
- (v) por el contrario, si bien se comunicó a los denunciante que el menor no era capaz de participar adecuadamente en clase sin una acompañante, también se les informó expresamente que esta posibilidad no podría darse en primaria;
- (vi) para que existiera una denegatoria de participación de la facilitadora en el año 2024 habría sido necesario que la matrícula del menor fue renovada.

175. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Comunicación del 11 de diciembre de 2023, remitida por el Colegio a los denunciante, mediante la cual se deniega la solicitud de permanencia planteada por los denunciante, asimismo, se deja constancia de la reunión enablada durante el año:

**25 de agosto de 2023**

La profesora muestra su preocupación acerca del desarrollo de su hijo:

1. Aún necesita apoyo uno-a-uno ("shadow") para que se mantenga seguro.
2. Se frustra muy fácilmente y reacciona agresivamente contra adultos (ha habido varios incidentes hasta el momento de la entrevista).
3. Todavía no accede a las actividades de aprendizaje.
4. Todavía no puede integrarse a actividades de grupo. En general quiere estar fuera del aula jugando.
5. No puede seguir instrucciones durante las sesiones de Educación Física.
6. La facilitadora debe traducir lo que dice la profesora, pues su hijo recién está desarrollando su lengua materna.

**8 de noviembre de 2023**

Se les expresó la preocupación acerca del desarrollo general de su hijo:

1. Si bien ha habido un pequeño progreso, hay aún una gran diferencia entre lo que sus compañeros pueden lograr.
2. Sigue necesitando apoyo uno a uno en el colegio.
3. A pesar de las acomodaciones de currículo que han hecho la profesora y la psicóloga para el trabajo en clase, su hijo aún no puede acceder al aprendizaje, dada la naturaleza bilingüe del colegio.
4. Su hijo aún se frustra con las actividades lideradas por adultos.
5. Su hijo solo quiere jugar.
6. Debido a los retrasos en las tres áreas principales: lenguaje, relación lenguaje - motricidad y emocional social, su hijo no está listo para ir a Primer Grado de Primaria.
7. En Primaria su hijo no puede tener apoyo uno-a-uno ("shadow") y su hijo aún requiere de un "shadow" dedicado a él. Además requiere desarrollar su lengua materna (habla y comprensión).

**15 de noviembre de 2023**

Se les reporto que:

1. Su hijo aún requiere de un facilitador individual ("shadow") para mantenerse seguro y autónomo.
2. Sigue experimentando momentos de mucha frustración que aparecen cuando no se le deja hacer algo que no está permitido en ese momento. Asimismo, la frustración aparece por sus dificultades de expresarse en su lengua materna.
3. Aún continúa evadiendo las actividades propuestas y lideradas por adultos y puede volverse físicamente agresivo cuando se le pide unirse a una actividad de aprendizaje. Debido a esto, sigue sin acceder al currículo y a las oportunidades de aprendizaje a menos que se hagan a través de su "shadow".
4. El avance de su hijo es todavía muy limitado y solo conoce 8 sonidos, que son solo 3 más de los que conocía en agosto.
5. También se les señaló que no puede formar letras y está en el estado de "en inicio" en escritura, lectura y matemáticas.
6. Se les señaló la preocupación del colegio y se les indicó que su hijo no podría tener un facilitador ("shadow") y la verdad es que no puede estar seguro y acceder al currículo sin uno.

Les recomendamos que consideren qué es lo mejor para su hijo:  
Un ambiente más pequeño, donde haya estudiantes, más atención personalizada y pueda desarrollar su lengua materna. El entorno bilingüe del colegio Markham no puede darle esa atención y desarrollo que necesita.

**16 de noviembre de 2023**

Se revisó el progreso de su hijo desde su IPS. Se les comunicó que si bien su hijo había avanzado un poco, la diferencia con lo que sus compañeros podían hacer se había acrecentado. Su hijo no puede aprender de otra forma que a través del juego y solo lo que desea. No puede dejar al facilitador, pues tiene a salir del espacio de aprendizaje sin supervisión, lo que es un problema de salvaguarda.

La profesora les reportó lo que su hijo ha estado trabajando en las sesiones de terapia ocupacional, señalando que está trabajando con sus brazos que es lo que necesita como requisito para otras actividades. Todo esto son habilidades que ya debía haber desarrollado de acuerdo con su edad.

Se les solicitó una actualización de los informes de los especialistas que lo atienden.

Hechos señalados en su carta notarial

Señalan ustedes en su carta notarial que nunca se les informó claramente que, de no cumplir con requisitos específicos, su hijo no avanzaría al primer grado impidiendo su matrícula. La realidad es que muchas de las terapias sugeridas fueron interrumpidas o no se realizaron hasta el cuarto bimestre. Muchas de las evaluaciones no se hicieron a tiempo y no compartieron los resultados por motivos que desconocemos. En todo momento

indicamos que en el primer grado de Primaria, no se permiten facilitadores personalizados ("shadows") por ser política del colegio y porque no favorecen el aprendizaje de los estudiantes en un entorno bilingüe. Además comentamos que estamos evaluando la pertinencia de "shadows" en la sección Inicial para estar acorde con las sugerencias de la UGEL. De las entrevistas reseñadas, se desprende claramente que desde el 8 de noviembre se les expresó claramente que debían buscar un colegio alternativo y no, como señalan ustedes "a pocos días de concluir el año académico".

27 de noviembre de 2023

Les explicamos que su hijo no podrá repetir Kinder en 2024, pues no hay vacantes disponibles.

Les recordamos la reunión que sostuvimos con ellos en marzo en la que conversamos de las necesidades de aprendizaje de su hijo. Les recordamos que les dijimos que haríamos lo mejor que pudiéramos para apoyar a su hijo, pero que les daríamos recomendaciones basadas en lo que consideramos mejor para su progreso de aprendizaje, especialmente en un entorno bilingüe como el que tiene el colegio. Su hijo necesita de un apoyo muy personalizado con un "shadow" permanente para que esté seguro, para expresar sus necesidades y lograr autonomía. Su perfil de aprendizaje es, en estos momentos, muy bajo (equivalente a un niño de 3 años). Su desarrollo de lenguaje y comunicación son muy básicos y no puede acceder al currículo en inglés.

Por estas razones les recomendamos que busquen un colegio más apropiado para cubrir las necesidades de su hijo. Un colegio más pequeño, con atención más personalizada donde pueda desarrollar su lengua materna, su motricidad y su área emocional y social. Puede desarrollar estas habilidades básicas y luego de hacerlo, podemos evaluar su retorno al Markham.

Ustedes mostraron su desacuerdo.

Ante eso, les dijimos que sabemos que esta decisión puede ser difícil, pero que solo pensamos en el bienestar de su hijo

La decisión no carece de seriedad ni es ilegal, como sugieren, pues está tomada en función de las necesidades de aprendizaje de su hijo pensando en su bienestar. Además de ser totalmente honesta confirmando que en esta ocasión el colegio no se encuentra preparado para apoyar al menor en las necesidades de aprendizaje.

El Markham ha sido totalmente transparente y directo con ustedes. Como institución hemos sugerido el retorno de su hijo dándole tiempo para que cubra algunas necesidades en otra institución y nosotros estar más preparados para recibirlo.

No hemos negado su derecho a la educación, hemos sugerido, por el bien del mismo menor que tenga un proceso más personalizado para el trabajo de ciertas habilidades y así tener más opciones para integrarse al modelo que el colegio tiene: un colegio bilingüe cuya propuesta está basada en la enseñanza en inglés de buena parte del currículo.

Como se desprende de todo esto, no hay discriminación alguna, como ustedes señalan en su carta notarial. Hay una franca preocupación por el mejor desarrollo educativo de su hijo.

Sería un trato discriminatorio aceptar la permanencia de su hijo y no poder brindarle el apoyo que requieren sus necesidades educativas en este momento. A esto se suma que hemos sido claros en explicarles que los facilitadores ("shadows") no podrán trabajar en Primaria, ya que el sistema requiere de un conjunto de habilidades que se trabajan en los años previos en la sección infantil y que su hijo no ha podido desarrollar aún.

El Markham siempre ha puesto como preocupación el desarrollo de su hijo y un ejemplo son las diversas acomodaciones e intervenciones en el currículo y en el horario, a pesar de ello, hasta hoy, S.A.M.V. no ha podido tener un horario completo de clases como el resto de compañeros. Es por ello que también sugerimos que debe ser trasladado a otro espacio adecuado a las necesidades y estamos dispuestos a ayudarlos a conseguirlo.

Nos reiteramos en nuestra evaluación de que su hijo S.A.M.V. deberá pasar a otra institución para garantizar su derecho a la educación, pues los principios axiomáticos del colegio no le permiten acceder al currículo a pesar de nuestros esfuerzos.

La opción de permanecer en Kinder es imposible porque de hacerlo en estas condiciones no garantiza el derecho a la educación de su hijo y porque no tenemos espacio disponible en dicho grado.

Judy Cooper  
Head of Markham College

Marco Bassino Pinasco  
Director de Markham College

(ii) Fotografía del listado de profesores y auxiliares en el primer bimestre del 2023, presentado por los denunciantes:



P1 x children, 6 teachers, 6 TAs		
Class	Teacher	Auxiliary
R King Cobra	Diana Schroeder	Daisy Castañeda
S Iguana	Janice Gerber	Katherine Caballero Yvette (facilitator)
T Nile Crocodile	Iiona Lether	Mariana Barrera Yebel (facilitator)
U Gecko	Inocencio Alvarado	

- (iii) Reporte del número de acompañantes particulares (“Shadow teacher”) para el 2024, presentado por el Colegio:

EXTRACTO DEL REPORTE INTERNO DE ACOMPAÑANTES PARTICULARES

<b>MARKHAM COLLEGE</b> <small>BRITISH EDUCATIONAL ASSOCIATION OF PERU</small>	
<b>Número de acompañantes (shadows) en 2024 por año de estudios y nivel educativo.</b>	
<b>Nivel Inicial</b>	Ningún estudiante con shadow
<b>Nivel Primario</b>	Ningún estudiante con shadow
<b>Nivel Secundario</b>	Ningún estudiante con shadow

176. Conforme se advierte de las reuniones del 25 de agosto, 8, 15, 16 y 27 de noviembre, y 11 de diciembre de 2023, el Promotor indicó a los denunciante que el menor necesitaba un “Shadow teacher” puesto que aun requería acompañamiento; no obstante, de cursar el primer grado no se permitiría el acompañamiento de este.
177. Debido a esto, los denunciante cuestionaron que su menor hijo estaría siendo discriminado por su necesidad educativa especial; puesto que se les indicó que no podrían contratar un “Shadow teacher” para el 2024, pese a que el menor necesitaba uno.
178. Al respecto, el proveedor manifestó que el retiro de “Shadow teacher” en el primer grado es una política general a fin de impulsar un comportamiento independiente y que durante el 2024 no ha contado con este acompañamiento en ningún nivel. No obstante, para este Colegiado resulta contradictorio que en diversas reuniones con los denunciante se les hubiera recomendado que el menor necesitaba un acompañante para cursar el primer grado de primaria. Si bien no se permitió que otros menores tengan acompañantes en el primer grado, se generó la expectativa en los denunciante de que su menor hijo sí podía contar con uno pues era la recomendación del centro educativo para que pueda ingresar al primer grado.
179. En sus observaciones, el Promotor indicó que no se les indicó a los denunciante que su menor hijo requería un acompañante para cursar el primer grado, sino que el menor no sería capaz de cursar el primer grado sin este y que este acompañamiento no era posible en primer grado. Tal como se señaló anteriormente, dicha afirmación del denunciado refuerza el hecho que el propio proveedor estableció que el menor sí requería de una “Shadow teacher” para el

primer grado, pero pese a ello, no se le permitiría tener una cuando curse este grado.

180. Tal como se señaló anteriormente, los centros educativos privados están obligados a adoptar medidas para asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad en la provisión de los servicios educativos, por lo cual, el Promotor debe garantizar que un menor con necesidades especiales logre alcanzar el desarrollo de sus capacidades (tales como el comportamiento independiente).
181. Por otro lado, el Promotor manifestó que durante el 2023 no se contaba con “*Shadow teacher*” (facilitadora), sino que dicho personal era auxiliar de docencia. Y, conforme al documento “Asistente de profesor – descripción del puesto”, es un personal que ayuda a los docentes para crear un ambiente educativo e inclusivo. No obstante, no ha presentado medio probatorio que acredite dichas afirmaciones, puesto que en las fotografías presentadas por los denunciantes se verifica que se hizo distinción entre auxiliar y facilitador; por lo cual, se puede concluir que el puesto de “auxiliar” corresponde a asistente de profesor; mientras que el puesto de “facilitador” corresponde a una “*Shadow teacher*”.
182. Finalmente, el Promotor manifestó que, durante el 2023, el primer grado de primaria pertenecía a la educación inicial. Dicha afirmación no resulta cierta, en tanto, conforme la normativa vigente de educación, la educación inicial culmina con el grado de cinco años; y la educación primaria inicia con el primer grado. Asimismo, dicha afirmación no desacredita que el impedimento de un “*Shadow teacher*” impuesto a los denunciantes hubiese sido justificada y objetiva.
183. Por otra parte, el Promotor señaló que para configurarse una denegatoria de participación de la facilitadora, la matrícula del menor debió ser renovada. Al respecto, corresponde indicar que el solo hecho de que el centro educativo haya indicado a los denunciantes que su menor hijo sí requería un “*Shadow teacher*” para el primer grado, pero este no sería permitido en dicho grado, evidencia la denegatoria de participación de la facilitadora a favor del menor, lo cual resulta a todas luces contradictorio y perjudicial para la formación del menor.
184. En tal sentido, no habiéndose verificado que el trato al denunciante obedecía a una causa objetiva y justificada, se tiene que efectivamente el Promotor discriminó al menor S.A.M.V. por su necesidad educativa especial.
185. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundada** la denuncia por infracción al artículo 38 del Código.

### **Sobre el deber de idoneidad en el servicio de enseñanza**

186. El artículo 73<sup>31</sup> del Código establece que el proveedor debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico productivo y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita

<sup>31</sup> 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 de la materia.

a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

187. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

(i) Respecto a que el Promotor habría negado injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años

188. Los denunciantes señalaron lo siguiente:

- (i) En el 2020, participaron del proceso de postulación, y pagaron los costos de ingreso y matrícula de sus menores hijos de iniciales S.A.M.V. y J.I.M.V., quienes obtuvieron una vacante en el colegio;
- (ii) desde el 2020, los menores acuden a diferentes evaluaciones con el fin de determinar si tienen alguna dificultad de aprendizaje y lenguaje;
- (iii) a solicitud del Colegio, con fecha 29 de diciembre de 2020 el Instituto Mente, Cerebro y Educación ASEDH emitió una evaluación para modificar factores que incidan en el desarrollo de distintos aspectos del menor de iniciales S.A.M.V.;
- (iv) desde agosto de 2021 hasta marzo de 2022 el menor S.A.M.V ha sido examinado en diversas oportunidades para determinar su diagnóstico cognitivo; concluyéndose que el diagnóstico del menor es “retraso madurativo simple con predominio en el área de lenguaje”, recomendándole una serie de tratamientos;
- (v) el Colegio tenía conocimiento de los diversos diagnósticos del menor de iniciales S.A.M.V. ya que en todo el transcurso del año se dio una coordinación entre los padres, el Colegio y los profesionales para que estos realicen visitas a la institución educativa y de esta manera brindar un servicio idóneo al menor;
- (vi) en el 2023, los menores iniciaron sus estudios en el kínder de la institución educativa (5 años), siendo que para el año 2024 les correspondía ingresar al nivel primario;
- (vii) durante todo el año 2023 se sostuvieron reuniones entre los padres del menor y los representantes del colegio (profesora, psicóloga y directivos), para conocer sobre el acompañamiento y avance del menor;
- (viii) se solicitó que el menor pueda volver a cursar el grado de 5 años, argumentando que no había vacantes disponibles para dicho grado.

189. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:

- (i) El diagnóstico informado por los señores Málaga-Valdivia nunca fue un impedimento de ingreso para S.A.M.V. al Colegio Markham;
- (ii) el 8 de marzo de 2023, los padres de familia remitieron información relacionada con los resultados obtenidos por S.A.M.V. en diversos informes psicológicos y neurológicos, en los cuales se señalaban que el menor tenía serios problemas de comunicación y lenguaje y demostraba una conducta dependiente;
- (iii) los denunciantes solicitaron aplicar algunas medidas necesarias para que la incorporación del menor fuera satisfactoria (un horario reducido y se implementara una facilitadora);

- (iv) ahora bien, la imposibilidad de que el menor vuelva a cursar el grado de 5 años no obedece a una decisión arbitraria, sino a una razón objetiva pues no se contaba con vacantes adicionales disponibles para atender la solicitud de los denunciantes;
- (v) la asignación de vacantes en una institución educativa no obedece a la sola voluntad unilateral de los padres del menor, sino que se encuentra condicionada, principalmente, por la propia capacidad operativa del Colegio Markham, así como la necesidad de aprovechamiento pedagógico de la infraestructura de la institución y la propia capacidad de dirección que los docentes y tutores pueden brindar en el aula;
- (vi) la regla general es que los alumnos que ocupan una vacante en un grado la mantengan una vez logran acceder al siguiente nivel. Sin embargo, en el escenario en el cual los padres soliciten que se vuelva a cursar un nivel, dicha solicitud deberá ser evaluada en atención a las circunstancias concretas y la capacidad del Colegio para proveer tal servicio;
- (vii) en el caso concreto, no existía disponibilidad de vacantes en el grado de 5 años, lo cual fue además debidamente informado mediante la comunicación remitida a los padres de familia respecto del año lectivo 2024 el 4 de noviembre de 2023, la cual se encontraba publicada en su portal web.

190. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, no se acreditó que el Promotor habría negado injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron

191. En sus observaciones, los denunciantes manifestaron lo siguiente:

- (i) No resulta lógico que no pudieran retener al menor, pues este ya contaba con una vacante dentro del centro educativo;
- (ii) el Colegio en ningún momento informó a los denunciantes las vacantes disponibles;
- (iii) el Colegio debía contar con vacantes para menores repitente y/o dificultades de aprendizaje;
- (iv) no resulta razonable que el centro educativo argumente la falta de vacantes para la repitencia;
- (v) el centro educativo manifestó que sí contaba con vacantes para menores con discapacidad leve o moderada; pero no se concedió estas a su menor hijo;
- (vi) no se ha acreditado que el Colegio cuente con las vacantes antes señaladas, solo es una mera alegación del denunciado;
- (vii) el centro educativo debe demostrar que no otorgó alguna vacante a otro menor que solicitó repetir de grado.

192. En sus observaciones, el Promotor reiteró sus descargos, y manifestó estar conforme con la recomendación en el presente extremo; y agregó lo siguiente:

- (i) La imposibilidad de que el menor vuelva a cursar el grado de 5 años no obedece a una decisión arbitraria, sino a una razón objetiva (esto es que no se contaba con vacantes adicionales disponibles para atender la solicitud de los denunciantes);
- (ii) no existe el derecho a repetir, sino que se trata de una solicitud excepcional que debe ser evaluada por el centro educativo;
- (iii) conforme a las disposiciones de la Resolución Viceministerial No. 094-2020-MINEDU, la solicitud de repitencia, en el caso de los estudiantes en nivel de

- educación inicial, es una medida excepcional que, cuando es formulada por solicitud de los padres de familia, debe siempre ser evaluada por la institución;
- (iv) no poder matricular por segunda vez al menor en el grado de 5 años obedece a la falta de vacantes disponibles;
  - (v) la asignación de vacantes no obedece a la sola voluntad unilateral de los padres del menor, sino que se encuentra condicionada, principalmente, por la propia capacidad operativa del Colegio;
  - (vi) la regla general es que los alumnos que ocupan una vacante en un grado la mantengan una vez logran acceder al siguiente nivel; por lo cual, ante la solicitud de repitencia se debe evaluar por el centro educativo;
  - (vii) no existía disponibilidad de vacantes en el grado de 5 años, lo cual fue informado a los denunciados el 4 de noviembre de 2023 (inclusive de forma previa a la solicitud de repitencia);
  - (viii) la vacante en el colegio presupone el escenario del tránsito regular del alumno por la institución educativa, y no una vacante permanente en todos los grados; además, la repitencia no es una situación regular dentro de la formación de un estudiante.

193. Al respecto, se debe señalar que el artículo 104 del Código<sup>32</sup> recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.

194. En esa línea, la Sala en anteriores pronunciamientos<sup>33</sup> ha señalado que, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba, es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.

195. El numeral 173.2 del artículo 173 del TUO<sup>34</sup> dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e

<sup>32</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

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

<sup>33</sup> Ver Resolución N° 0914-2022/SPC-INDECOPI del 4 de mayo de 2022.

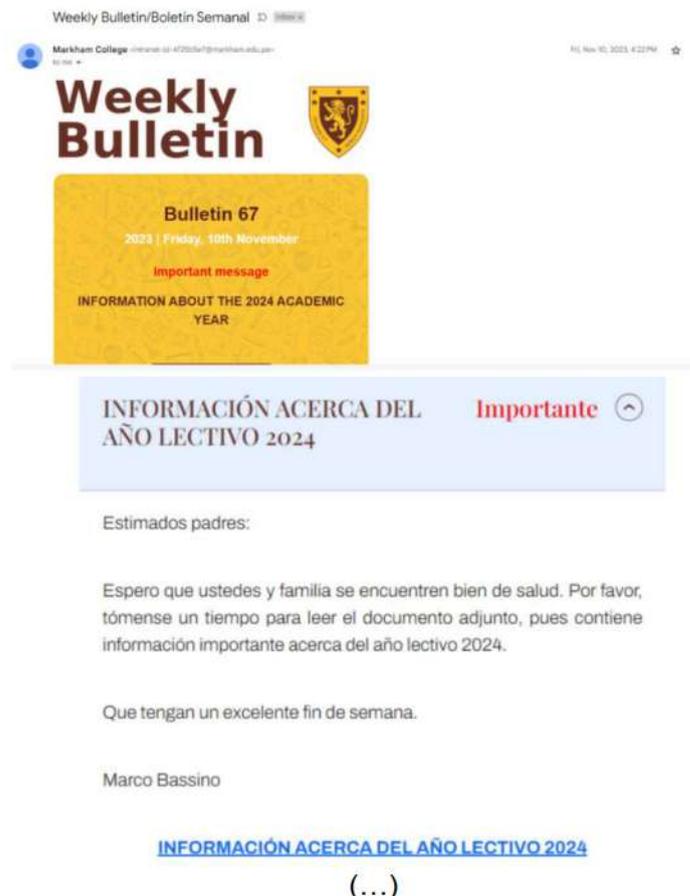
<sup>34</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173.- Carga de la prueba.**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

196. Cabe señalar que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud establecido en el TUO, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; dicha presunción se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra probar el defecto alegado. Por tanto, se puede advertir la distinción de dos momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá que probar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor evidencia la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104 del Código<sup>35</sup>.
197. Obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Correo del 10 de noviembre de 2023, remitido a los padres de familia, en el cual obra – entre otros – información sobre las vacantes para el año lectivo 2024 (Boletín N° 67):



<sup>35</sup> Criterio desarrollado en por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su Resolución N° 0957-2023/SPC-INDECOPI del 4 de abril de 2023.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

## Vacantes 2024

2024	Vacantes	
	Regulares	NEE
Foundation 1	5	5
Foundation 2	15	12
KI	0	0

- (ii) Comunicación del 11 de diciembre de 2023, remitida por el Colegio a los denunciantes, mediante la cual se deniega la solicitud de permanencia planteada por los denunciantes:



(...)

8 de noviembre de 2023

Se les expresó la preocupación acerca del desarrollo general de su hijo:

1. Si bien ha habido un pequeño progreso, hay aún una gran diferencia entre lo que sus compañeros pueden lograr.
2. Sigue necesitando apoyo uno a uno en el colegio.
3. A pesar de las acomodaciones de currículo que han hecho la profesora y la psicóloga para el trabajo en clase, su hijo aún no puede acceder al aprendizaje, dada la naturaleza bilingüe del colegio.
4. Su hijo aún se frustra con las actividades lideradas por adultos.
5. Su hijo solo quiere jugar.
6. Debido a los retrasos en las tres áreas principales: lenguaje, relación lenguaje - motricidad y emocional social, su hijo no está listo para ir a Primer Grado de Primaria.
7. En Primaria su hijo no puede tener apoyo uno-a-uno ("shadow") y su hijo aún requiere de un "shadow" dedicado a él. Además requiere desarrollar su lengua materna (habla y comprensión).

Se les señaló que el colegio quiere lo mejor para su hijo y es importante pensar en la mejor institución para que pueda desarrollar su aprendizaje.

Se les propuso lo siguiente:

1. Que su hijo vaya a un colegio con menos estudiantes y atención más individualizada donde pueda enfocarse en las áreas centrales: comunicación y lenguaje, desarrollo físico y personal, desarrollo socioemocional.
2. Que continúe con sus terapias individuales.
3. Cuando los padres sientan que está listo para regresar, conversaremos y evaluaremos el avance para verificar que podemos atender sus necesidades educativas y que podrá acceder al aprendizaje en el Markham.

Los padres no aceptaron esta propuesta. Preguntaron si podía repetir Kinder, lo cual sería comunicado al Director.

También se conversó del apoyo externo que recibe su hijo:

1. Su hijo debía supuestamente haber empezado la terapia de comportamiento en junio y recién lo ha hecho en octubre.
2. Su hijo detuvo su terapia ocupacional sin informar al colegio y comenzará nuevamente en noviembre.

Participantes: [Redacted] (Subjefa de Apoyo al Estudiante), [Redacted] (Jefe de Apoyo al Estudiante).

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

27 de noviembre de 2023

Les explicamos que su hijo no podrá repetir Kinder en 2024, pues no hay **vacantes** disponibles.

Les recordamos la reunión que sostuvimos con ellos en marzo en la que conversamos de las necesidades de aprendizaje de su hijo. Les recordamos que les dijimos que haríamos lo mejor que pudiéramos para apoyar a su hijo, pero que les daríamos recomendaciones basadas en lo que consideramos mejor para su progreso de aprendizaje, especialmente en un entorno bilingüe como el que tiene el colegio. Su hijo necesita de un apoyo muy personalizado con un "shadow" permanente para que esté seguro, para expresar sus necesidades y lograr autonomía. Su perfil de aprendizaje es, en estos momentos, muy bajo (equivalente a un niño de 3 años). Su desarrollo de lenguaje y comunicación son muy básicos y no puede acceder al currículo en inglés.

Por estas razones les recomendamos que buscaran un colegio más apropiado para cubrir las necesidades de su hijo. Un colegio más pequeño, con atención más personalizada donde pueda desarrollar su lengua materna, su motricidad y su área emocional y social. Puede desarrollar estas habilidades básicas y luego de hacerlo, podemos evaluar su retorno al Markham.

Ustedes mostraron su desacuerdo.

Ante eso, les dijimos que sabemos que esta decisión puede ser difícil, pero que solo pensamos en el bienestar de su hijo

Participantes: [REDACTED] (Subjefa de Apoyo al Estudiante), [REDACTED] (Jefe de Apoyo al Estudiante).

- (iii) Artículo 115 del Reglamento Interno del Colegio, en el cual se señala que la permanencia en el grado puede ser solicitada por los padres o puede ser sugerencia del colegio:

*"Artículo 115. Normas para la promoción o repitencia  
- Generalidades*

*a. En general se seguirá la normativa del MINEDU.*

*b. Los niños de Educación Inicial (Ciclo II) deben ser ubicados en el grado que corresponde a su edad considerada está al 31 de marzo del año escolar correspondiente. La promoción al grado superior es automática en este nivel y hasta P1. Excepcionalmente, los niños y niñas del Ciclo II (Primera Infancia) podrán ser solo hasta un año mayores que la edad establecida para el grado.*

*c. Los estudiantes de los Ciclos III a VII (P1 a S5) solo podrán ser dos años mayores que la edad establecida para el grado, considerada está al 31 de marzo del año escolar correspondiente.*

*d. La permanencia en el grado puede ser solicitada por los padres o puede ser sugerencia del colegio. Cuando es sugerencia del colegio deberá estar sustentada con la opinión de los profesores, Tutor, Jefe de Año, Consejería y Jefe de Sección. Cuando sea necesario estará respaldada por especialistas externos. Esta decisión requiere que la familia y el colegio estén de acuerdo." (sic)*

- (iv) Constancia de envío de correo electrónico con el Boletín N° 67 a los denunciantes:

no_buless	IPARENT	tdefault_email	tdefault_email2	com_senid	com_person_type	com_senitdate
67	MÁLAGA MÁLAGA, JOSE VLADIMIR	josevladimirmalaga@gmail.com	jmalaga@clinicalhome.com.pe	1577756	Parent	2023-11-10 16:24:15.000
67	VALDIVIA CHAVEZ, CLAUDIA YAMILETH	cvaldivia@gmail.com		1577757	Parent	2023-11-10 16:24:15.000

198. En el presente caso, es pertinente señalar que el artículo IX del Título Preliminar del Código de los Niños y Adolescentes, establece lo siguiente:

*"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"*

199. Por su parte, el Tribunal Constitucional ha emitido diversos pronunciamientos respecto del **derecho a la educación**, señalando que el mismo **ostenta el más**

M-CPC-05/02

**alto rango de prelación dentro de las funciones que condicionan la existencia del Estado**, y señalando que el referido derecho posee un carácter binario, pues no solo se constituye en un derecho fundamental, sino también en un servicio público, dado que se trata de una prestación pública que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, y que, indudablemente, constituye además de un elemento esencial en el libre desarrollo de la persona un bien de trascendental importancia en la función social del Estado, recogido en los artículos 13 y 14 de la Constitución Política del Perú<sup>36</sup>.

200. Por otro lado, el artículo 5 de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, señala lo siguiente:

**“Artículo 5.- Libertad de enseñanza**

*La libertad de enseñanza es reconocida y garantizada por el Estado.*

*Los padres de familia, o quienes hagan sus veces, tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho a participar en el proceso educativo y a elegir las instituciones en que éstos se educan, de acuerdo con sus convicciones y creencias.*

*Toda persona natural o jurídica tiene derecho a constituir y conducir centros y programas educativos. El Estado reconoce, ayuda, supervisa y regula la educación privada con respeto a los principios constitucionales y a la presente Ley. La iniciativa privada contribuye a la ampliación de la cobertura, a la innovación, a la calidad y al financiamiento de los servicios educativos”. (El subrayado es nuestro)*

201. Dicho esto, el deber constitucional de educar a los hijos, que alcanza a los padres como protección especial otorgada a los niños y adolescentes, implica implícitamente la **obligación que tienen los centros educativos de adoptar las medidas necesarias y oportunas destinadas a impedir que nadie se vea privado de recibir educación adecuada, o colocar limitaciones para ello, a efectos de que la continuidad del servicio educativo no se vea afectado**.
202. No resulta hecho controvertido, que el menor de iniciales S.A.M.V. cursó el grado de cinco (5) años durante el año lectivo 2023, conforme los correos y constancia de vacante que obran en el expediente, así como, lo alegado por ambas partes.
203. En su denuncia, los denunciantes manifestaron que el Colegio habría negado injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que lo solicitaron.

<sup>36</sup> Ver:

- Sentencia del Tribunal Constitucional emitida bajo el Expediente N° 4232-2004-AA/TC.

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

**Educación y libertad de enseñanza**

**Artículo 13°.-** La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo.

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

**Educación para la vida y el trabajo. Los medios de comunicación social**

**Artículo 14.-** La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad.

Es deber del Estado promover el desarrollo científico y tecnológico del país.

La formación ética y cívica y la enseñanza de la Constitución y de los derechos humanos son obligatorias en todo el proceso educativo civil o militar. La educación religiosa se imparte con respeto a la libertad de conciencias.

La enseñanza se imparte, en todos sus niveles, con sujeción a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa.

Los medios de comunicación social deben colaborar con el Estado en la educación y en la formación moral y cultural.

204. Al respecto, los numerales 2 y 4 del artículo 5.1.3 de la Resolución Viceministerial N° 94-2020-MINEDU, Norma que regula la Evaluación de las Competencias de los Estudiantes de la Educación Básica (en adelante, Norma de evaluación de competencias), establecen que de forma excepcional y por única vez los estudiantes del nivel inicial de la Educación Básica Regular podrán permanecer hasta un año mayor de la edad cronológica establecida al 31 de marzo del año escolar correspondiente; siendo que puede ser a solicitud del padre de familia, cuya procedencia lo evalúa el centro educativo o a sugerencia de este último, conforme se advierte a continuación:

***"5.1.3 Condiciones para la promoción, recuperación pedagógica y permanencia***

*(...)*

*2. Los estudiantes de las instituciones educativas públicas o privadas de Educación Básica Regular del nivel de Educación Inicial, excepcionalmente y en una sola oportunidad podrán permanecer hasta un año mayor de la edad cronológica establecida al 31 de marzo del año escolar correspondiente.*

*(...)*

*4. La permanencia la puede solicitar el padre, madre y/o apoderado o puede ser sugerencia de la IE. Si es a solicitud del padre, madre o apoderado, la IE evaluará si procede la excepción. En los casos, en que la IE sugiere la permanencia, estará sustentada con la opinión técnica de su equipo interdisciplinario y cuando sea pertinente será respaldada por especialistas externos, contando con la autorización del padre, madre y/o apoderado. De considerarse procedente la solicitud o sugerencia, el director/a de la IE emitirá la autorización correspondiente e informará a la UGEL correspondiente para efectos de realizar las coordinaciones necesarias que viabilicen el registro de la matrícula en el SIAGIE. Estas disposiciones se darán de acuerdo con lo estipulado en las normas vigentes.*

205. Asimismo, el artículo 117 del Reglamento Interno del Colegio indica la promoción al grado superior es automática en el nivel inicial; y excepcionalmente, los estudiantes de dicho nivel podrán permanecer solo hasta un año mayores que la edad establecida para el grado. Asimismo, precisa que la permanencia en el grado puede ser solicitada por los padres o puede ser a sugerencia del colegio.
206. Por lo cual, es necesario comprobar si, en principio, el consumidor solicitó la permanencia de su menor hijo en un grado de estudios ya cursados y si luego de ello, el centro educativo evaluó la procedencia de la solicitud de permanencia.
207. Conforme la comunicación del 11 de diciembre de 2023 se verifica que, el 8 de noviembre de 2023, los denunciados consultaron si el menor S.A.M.V. podía repetir el grado de cinco (5) años, ante lo cual se le indicó que dicha solicitud sería comunicada al Director.
208. El 10 de noviembre de 2023, se remitió a todos los padres de familia el boletín informativo para el año lectivo 2024, en el cual se indicó que no había vacantes disponibles (regulares y Necesidades Educativas Especiales -NEE) en el grado de cinco (5) años para el año lectivo 2024.
209. En sus observaciones, los denunciados manifestaron que no recibieron el boletín informativo respecto a las vacantes para el grado de 5 años para 2024. Sin embargo, obra en el expediente la constancia de envío de correo electrónico, en el cual se verifica que se cumplió con remitir dicho boletín a los denunciados antes de culminar el año lectivo, esto es, el 10 de noviembre de 2023.
210. Luego, el 27 de noviembre de 2023, el Colegio informó a los denunciados que el menor no podía repetir el grado de cinco (5) años durante el periodo lectivo 2024, en tanto no contaba con vacantes.

211. En su denuncia, los denunciantes manifestaron que la negativa resultaba injustificada; por lo cual, corresponde evaluar si de la denegatoria de la procedencia de permanencia en el grado se encontraba debidamente justificada.
212. En el presente caso, de la revisión del boletín informativo remitido al denunciante en noviembre de 2023, se verifica que el centro educativo no contaba con vacantes disponibles para el grado de cinco (5) años para el año lectivo 2024.
213. En sus observaciones, los denunciantes manifestaron que la información sobre las vacantes en dicho documento solo resulta una alegación del centro educativo y no se encuentra acreditada. Al respecto, cabe señalar que el numeral 9 del artículo 248 del TUO prevé el Principio de Licitud, por el cual las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. En el presente caso, el Colegio cumplió con presentar la cantidad de vacantes disponibles para el año 2024, siendo que no obra medio probatorio que acredite lo contrario.
214. Asimismo, los denunciantes manifestaron que el Promotor se encontraba obligado a contar con vacantes para menores repitentes, con dificultades de aprendizaje, y/o con discapacidad leve o moderado. Al respecto, corresponde indicar que la Ley de los Centros Educativos Privados y su respectivo reglamento, así como, la Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU, Norma sobre el proceso de matrícula en la Educación Básica, no indican que se debe considerar en el cálculo de vacantes a los estudiantes repitentes, ni que en la asignación de estas deba darse prioridad a dichos alumnos<sup>37</sup>. No obstante, no señala que la institución educativa solo pueda aceptar a dos (2) estudiantes con necesidades educativas especiales - y que, por consiguiente, pueda negarse automáticamente a recibir cualquier estudiante adicional con estas condiciones, inclusive si tiene otras vacantes disponibles.
215. La finalidad la referida normativa es que, al menos dos (2) vacantes, estén exclusivamente reservadas para menores con tales condiciones -a fin de asegurar el acceso de estos estudiantes-; eso no enerva que: a) en caso de cubrirse las dos (2) vacantes antes mencionadas, pero aún haber otras vacantes disponibles, la institución educativa pueda otorgárselas a menores con necesidades educativas especiales; **b) que la institución educativa, de manera voluntaria, decida reservar más de dos (2) vacantes exclusivamente para estudiantes con necesidades educativas especiales<sup>38</sup>.**

<sup>37</sup> Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU, Norma sobre el proceso de matrícula en la Educación Básica  
Y.5.1. Proceso regular de matrícula

1. Cálculo de vacantes: ella directora/a de la IE, o el/la responsable del programa, identifica cuántas vacantes tiene para el siguiente año. Para ese cálculo, se debe considerar a los/as estudiantes que ya concluyeron C que están por concluir sus estudios y que continuarán en la misma IE o programa el siguiente año escolar.

(...)

Y.6. Prioridades en el proceso de matrícula

En caso una IE e un programa reciba una mayor cantidad de solicitudes de matrícula de las que pueda atender con las vacantes que tiene, esta debe aplicar los siguientes criterios de prioridad, en orden de prelación:

- Si el/la estudiante tiene NEE asociadas a discapacidad leve o moderada. Toda IE de EBR y de EBA debe reservar como mínimo dos (02) vacantes por cada aula que tenga, para estudiantes con NEE asociada a discapacidad leve o moderada.
- Si el/la estudiante tiene un/a hermano/a que ha estudiado el año escolar previo en la IE o programa en la que el/la estudiante solicita matrícula. Adicionalmente, la IE puede prever otros criterios de prioridad en su RI, los cuales no pueden contradecir los criterios antes señalados, y, en ningún caso, pueden ser discriminatorios.

<sup>38</sup> Ver Resolución N° 2494-2024/SPC del 9 de setiembre de 2024.

216. En el presente caso, el Promotor tenía conocimiento que el menor S.A.M.V. desde el inicio del año lectivo 2023 presentaba necesidades educativas especiales. Asimismo, aseveró debido a la falta de avances fructíferos no podría cursar el primer grado de primaria y recomendó a los padres que retiren al menor. Con todo ello, si bien el centro educativo acreditó que no contar con vacantes en el grado de 5 años que pueda cederse al menor S.A.M.V. para el año lectivo 2024, podía haber reservado una vacante para dicho estudiante en inicial, pues este tenía conocimiento que el menor no podría cursar el primer grado, así como, tenía acceso a la información del desarrollo académico del mismo. Cabe precisar, que no obra en el expediente, algún informe emitido por algún especialista que acredite que el menor se encontraba impedido de cursar el grado de 5 años.
217. En sus observaciones, el Promotor señaló que la asignación de vacantes responde a la capacidad operativa del centro educativo. No obstante, de la revisión de medios probatorios no se verifica que el centro educativo hubiese acreditado que pese a sus gestiones no se pudo conceder una vacante adicional, teniendo en consideración su condición, para el año 2024.
218. Asimismo, el denunciado manifestó que la vacante en el colegio presupone el escenario del tránsito regular del alumno por la institución educativa, y no una vacante permanente en todos los grados. En el presente caso, se verificó que el proveedor no permitió, injustificadamente, la matrícula del menor para el primer grado y ante la solicitud de los padres de volver a cursar el mismo grado, se denegó la misma. Dicha conducta evidencia que el proveedor impidió que el menor transite regularmente por la institución educativa, y ante la posibilidad de que pueda volver a cursar el mismo grado, esta fue negada sin considerar su condición.
219. En este punto, es necesario resaltar que la prestación que ofrece un proveedor de servicios educativos en el mercado, ostenta una posición especial frente a otras, dado que el servicio brindado a través de una institución educativa no se restringe a un mero acto de "servicio - precio", debido a que una de sus principales funciones está referida a moldear seres humanos capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima.
220. Para cumplir con ello, los proveedores de servicios educativos tienen la responsabilidad de asegurar que los estudiantes con necesidades educativas especiales puedan cursar sus estudios en igualdad de condiciones, para ello deberá asegurar la adaptabilidad, accesibilidad y/o adecuación del servicio educativo.
221. En este punto, es muy importante reiterar que un consumidor -padre de familia- esperaba que un proveedor de servicios educativos pueda brindar la opción de que el menor pueda volver a cursar el grado de 5 años, teniendo en consideración que la opinión del centro educativo era que el menor no habría se habría desarrollado lo suficiente para cursar el primer grado de primaria; ello a fin de resguardar el desarrollo académico y emocional de éste, así como la continuidad del servicio educativo, teniendo en consideración el interés superior del niño; sin embargo, como se ha mencionado líneas arriba, en el presente caso ello no ocurrió.
222. En ese sentido, dado que en el presente caso se ha acreditado la infracción materia de análisis, corresponde declarar **fundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 73 del Código.



(ii) Respecto a que el Promotor no habría separado vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas

223. Los denunciantes señalaron que el centro educativo no cumplió con separar las dos (2) vacantes para niños con discapacidades leves o moderadas, conforme la normativa del sector.

224. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:

- (i) La obligación de reservar vacantes para personas con discapacidad es una obligación de origen legal;
- (ii) la Norma sobre el proceso de matrícula de Educación Básica establece la obligación de toda institución educativa en nivel básico de separar, cuando menos, dos (2) vacantes por sección destinadas para personas con discapacidad;
- (iii) dichas vacantes no solo han sido reservadas, sino que han sido asignadas y son actualmente ocupadas por estudiantes con necesidades educativas especiales.

225. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, se acreditó que el Promotor separó vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas para el 2024.

226. En sus observaciones, los denunciantes manifestaron lo siguiente:

- (i) El centro educativo no ha demostrado que ha cumplido con separar o informar las dos (2) vacantes que la norma requiere separar para niños con discapacidades leves o moderada;
- (ii) el centro educativo no ha acreditado los criterios para asignar las vacantes;
- (iii) si tenían 21 vacantes para estudiantes por grado con discapacidades leves o moderadas (conforme el cuadro presentado por el denunciado); debió concederse uno a su menor hijo;

227. En sus observaciones, el Promotor reiteró sus descargos, y manifestó estar conforme con la recomendación en el presente extremo.

228. Obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Cuadro presentado por el Promotor, en el cual se observa la cantidad de vacantes para el grado de cinco años y primer grado correspondiente al año lectivo 2024:

CUADRO No. 1 – PLAZAS ASIGNADAS A ESTUDIANTES CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES PARA EL AÑO 2024<sup>11</sup>

Kinder (5 años)						Primer Grado de Primaria (6 años)					
KR	KS	KT	KU	KV	KW	PIR	PIS	PIT	PIU	PIV	PIW
6	5	2	3	2	3	4	7	2	2	2	4

Total = 42 estudiantes (21 por grado)

- (ii) Documento denominado “Informe de casos con necesidades educativas especiales”, en cual se detalla de forma desglosada los menores con necesidades especiales que han ocupado las vacantes en el grado de cinco años y primer grado.

229. De acuerdo con el numeral V.6. de la Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU, Norma sobre el proceso de matrícula en la Educación Básica (en adelante, Norma sobre el proceso de matrícula), todas las instituciones educativas deben reservar como mínimo dos (2) vacantes por cada aula que tengan, para estudiantes con necesidades especiales asociadas a discapacidad leve o moderada.
230. Asimismo, el “Instructivo con disposiciones específicas para cada tipo de proceso de matrícula para el año escolar 2024”<sup>39</sup> dispuesto por el Ministerio de Educación, establece que en la educación básica regular se debe reservar como mínimo dos (2) vacantes por cada aula habilitada para el año escolar 2024 a estudiantes con discapacidad leve o moderada. Las condiciones de discapacidad que suelen ser atendidas en la educación básica regular están relacionadas con discapacidad auditiva, discapacidad visual, discapacidad física, sordoceguera, trastorno del espectro autista, y discapacidad intelectual leve o moderada.
231. De la revisión del cuadro y el “Informe de casos con necesidades educativas especiales”, y contrario a lo indicado por los denunciante en sus observaciones, se verifica que el Promotor reservó como mínimo dos vacantes para estudiantes con necesidades especiales; siendo que las mismas se encontraban asignadas a menores para el año lectivo 2024.
232. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, los denunciante indicaron que, según el cuadro presentado por el Promotor, habría 21 vacantes para menores con discapacidad por grado y que debió asignar uno de estas a su menor hijo; si bien resulta cierto que para el grado de 5 años hay un total de 21 vacantes, distribuida por secciones<sup>40</sup>, en el presente caso quedó acreditado que la no renovación de matrícula del menor no se debió a la falta de vacantes sino a su necesidad educativa especial, por lo cual corresponde desestimar el alegato de los denunciante.
233. En ese sentido, se verifica que el Promotor acreditó haber separado vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas, conforme la normativa aplicable a dicha fecha.
234. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 73 del Código
- (iii) Respecto a que el Promotor no habría permitido que el menor de iniciales S.A.M.V. permanezca más horas dentro de la institución educativa, pese a que los denunciante lo solicitaron
235. Los denunciante manifestaron que el centro educativo en ningún momento se encontró dispuesto a apoyar a los padres o a acceder a que el menor pasara más horas en el Colegio, conforme lo solicitaron el 18 de setiembre de 2023.
236. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:
- (i) En atención a sus necesidades de aprendizaje particulares, el menor contaba con un horario especial que fue previamente acordado y comunicado a los denunciante. Por ende, el establecimiento de este horario no vulnera el deber

<sup>39</sup> Consulta en <https://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/INSTRUCTIVO-DIGITAL-2024.pdf>

<sup>40</sup> Las letras “R”, “S”, “T”, “U”, “V” y “W” corresponden a la forma interna del Colegio Markham de dividir las secciones dentro de cada nivel.



- de idoneidad, sino que, por el contrario, es una evidencia del cumplimiento de las expectativas que tenían los padres del menor;
- (ii) ahora bien, si no se pudo atender una solicitud adicional, correspondiente a permanecer más horas, fue por una razón de capacidad de los facilitadores y de seguridad, tanto del menor como de las personas que interactúen con él.
  - (iii) dicho menor requiere de atención especial por su propia seguridad y es por esas razones que no se pudo otorgar el cambio requerido.;
  - (iv) sin embargo, ello no implica un incumplimiento al deber de idoneidad pues no existía una garantía de modificación de horarios a sola discreción de los padres de familia.
237. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, no se acreditó que el Promotor no habría permitido que el menor de iniciales S.A.M.V. permanezca más horas dentro de la institución educativa, pese a que los denunciantes lo solicitaron.
238. En sus observaciones, los denunciantes manifestaron lo siguiente:
- (i) El centro educativo nunca se encontró dispuesto a apoyar a los padres o a acceder a que el menor pasara más horas en el Colegio; y ello se puede observar en la comunicación del 18 de setiembre de 2023;
  - (ii) en múltiples ocasiones se ha solicitado la permanencia de su menor hijo en el centro educativo, pero esto fue negado;
  - (iii) el Colegio sí tenía la obligación de mínimamente permitir que un alumno permanezca en el Colegio en horario regular, al no existir impedimento (debido a los avances del menor) de mantenerlo en un horario extremadamente reducido;
  - (iv) nunca existió consenso sobre el horario del menor, pues esta siempre fue impuesta por el Promotor.
239. En sus observaciones, el Promotor reiteró sus descargos, y manifestó estar conforme con la recomendación en el presente extremo.
240. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Correo del 8 de marzo de 2023, remitido por los denunciantes al Colegio, a través del cual solicitan que el menor S.A.M.V. asista por medio tiempo hasta que complete las terapias ocupacionales y de lenguaje con un profesional externo (Doctor Mills).
  - (ii) Correos del 10 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) S.A.M.V. se unirá "*games*" los lunes y "*activities*" los días martes; b) Lunes y martes el horario será desde las 8:00 a 13:30 horas; c) Los miércoles a viernes el horario será hasta las 12 horas (horario habitual del menor):



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC 2

10 de agosto de 2023, 4:01 p.m.

Para: Jose Malaga <[redacted]>

Estimados Señores Málaga,  
espero que se encuentren muy bien. Les escribo para confirmar los acuerdos conversados por teléfono sobre los horarios y actividades del bimestre 3.

Se unirá a "games" los días lunes y "activities" los días martes. Los lunes y martes su horario de clase será de 8:00am a 1:30. Como conversamos, estas actividades no son dirigidas por la profesora de aula Miss Kim por lo cual es necesario que cuente con el apoyo que se le está brindando. Será una gran oportunidad para seguir apoyándolo en el área social.  
Los miércoles y jueves continuaremos con el horario establecido.

Quisiéramos invitar a [redacted] al programa de OT (trabajo ocupacional) con Miss Judith Uera nuestra terapeuta ocupacional. Estas sesiones de 30 minutos se dan en el horario escolar. Es una gran oportunidad para desarrollar y fortalecer de una manera lúdica el área de motricidad fina y control del cuerpo. Estas sesiones han sido organizadas cuidadosamente para que no interfieran con sus clases de maths o phynics.

Muchas gracias por el apoyo

Claudia Valdivia <[redacted]> 10 de agosto de 2023, 9:38 p.m.

CC: Jose Malaga <[redacted]>

Estimada Señora [redacted]

Agradecemos su comunicación

1. Conforme con lo establecido en los nuevos horarios de [redacted] tanto de lunes y martes a 1330 horas y de miércoles a viernes con su horario habitual hasta las 12 horas. En ambos casos seguirá con la asistencia habitual
2. Aceptamos la propuesta para que [redacted] se incorpore al programa de OT, muchas gracias por la oportunidad

Atentamente,

Familia Málaga

- (iii) Correos del 18 de setiembre de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales los denunciantes solicitaron que el menor S.A.M.V. sea retirado a las 13 horas junto a su hermano los días jueves y viernes, a fin de evitar que la madre de los menores vaya dos veces al centro educativo. Ante lo cual, el Colegio manifestó que antes de realizar algún cambio, se debe revisar los acuerdos ya adoptados anteriormente y si tenían los documentos solicitados. Asimismo, informó a los denunciantes que el menor había tenido una crisis al manejar sus emociones (agredió a 3 docentes cuando trataron de evitar que trepe un mueble):

Salida de [redacted] jueves y viernes

2 mensajes

Jose Malaga <[redacted]> 18 de septiembre de 2023, 9:15 a.m.

Para: [redacted] Claudia Valdivia <[redacted]>

Estimada [redacted]

Esperamos que le encuentres muy bien, queremos solicitarle que evalúe la opción que [redacted] los días jueves y viernes salga a las 13 horas

Como recordará el jueves [redacted] sale a las 13 horas para su terapia, y [redacted] Claudia lo recoge a las 12 entonces consideramos que para evitar esa espera o a veces esas ida y vuelta pueden ir los dos a las 13 horas.

En el caso de los viernes todos los alumnos salen a las 13 horas y queremos que al igual que en el caso anterior pueda ser a esa hora y poder recogerlos a ambos

Para ambos días la presencia de [redacted] sería hasta las 13 horas

Muchas gracias

JM

[redacted] 18 de septiembre de 2023, 6:26 p.m.

CC: Claudia Valdivia <[redacted]>

Estimado José,  
gracias por tu correo. Comprendo que la organización para las recogidas de [redacted] no deben ser fáciles e implica un esfuerzo de parte de ustedes como padres en cuanto a la logística.  
Sin embargo, antes de realizar cualquier cambio, me gustaría que podamos revisar los acuerdos de la reunión anterior y saber si tenemos los documentos que se solicitaron para poder así coordinar la reunión con [redacted] el próximo miércoles 27 en San Antonio.

Igualmente me encuentro preocupada con la situación que se dió hoy en el colegio. [redacted] tuvo una crisis en manejar sus emociones causada cuando Miss Kim quiso ponerlo a salvo ya que [redacted] cuando llegando el mueble para sacar plastilinas aunque se le había anticipado que era peligroso hacerlo. Cuando Miss Kim trató de protegerlo de una caída, el agredió físicamente a Miss Kim (arañón en el cuello), Miss Flavia (arañón en la cara) y Miss Pamela (arañón en la cara y rotura de cadena). Luego de esta situación se llamó a Claudia quien vino a recoger a [redacted]. Nuestra intención es cuidar y mantener a salvo a nuestros alumnos (el trepar ese mueble y luego tratar de tirarse hacia atrás hubiera causado un fuerte golpe) y profesores.

Adjunto los acuerdos de nuestra última reunión

1. Realizar la evaluación Ocupacional de [redacted] en el centro Ideas y Sentidos y enviarnos el informe con los resultados el 15 de septiembre.
2. Terapia conductual: iniciar la terapia conductual a la brevedad posible. Compartir el contacto de la psicóloga y fecha de inicio de la misma.
3. Fecha de la cita para la reevaluación neurológica con el Dr. Mila (Bim 3) y enviar el informe con sus observaciones y recomendaciones. De acuerdo al IPS.
- 4.



Compartir con [redacted] el informe de las observaciones realizadas por la Psicóloga Maryta Calderón. (hecho-hay que conversar sobre las recomendaciones)

5. Próxima cita con [redacted] para conversar sobre los avances y resultados de las evaluaciones. (Miércoles 27)

Por favor, les pediría que me avisen si ya tienen los reportes de las evaluaciones y la cita con el Dr. Mila. Con esta información podemos reunirnos el próximo miércoles y conversar sobre el siguiente plan de acción.

Agradezco su comprensión

6.  
Saludos  
7.  
[redacted]

Helen Stebbins

 MARKHAM COLLEGE  
Teacher / Deputy Head Pastoral - Early Years

- 241. En el presente caso, los denunciante cuestionaron que el 18 de setiembre de 2023 solicitaron al Colegio que el menor permanezca más horas en el centro educativo, lo cual fue negado por el proveedor denunciado.
- 242. Ahora bien, de la revisión del correo del 8 de marzo de 2023, se verifica que los denunciante solicitaron que el menor S.A.M.V. asista a clases hasta el mediodía (12 horas) debido a que tiene terapias ocupacionales y del lenguaje; lo cual permitiría su adaptación progresiva. Dicha propuesta fue aceptada por el centro educativo.
- 243. El 10 de agosto de 2023, las partes acordaron que la modificación de la distribución del horario del menor S.A.M.V. de la siguiente forma:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00 a 13:30 horas *Horario modificado debido a que el menor se unirá "games" los lunes y "activities" los días martes			8:00 a 12:00 horas (horario habitual)	

- 244. No obstante, el 18 de setiembre de 2023, los denunciante solicitaron que el menor sea retirado junto a las 13 horas los jueves y viernes, dado que tenía un hermano que salía en dicho horario y la madre podía evitar la espera o regresar dos veces al centro educativo. Siendo que, en ese mismo día, el Colegio denegó la solicitud.
- 245. Al respecto, el Promotor señaló que dicha negativa se dio debido a la capacidad de facilitadores y de seguridad puesto que el menor necesitaba monitorio y supervisión constante. Asimismo, no ofreció la modificación de horarios a discrecionalidad de los padres.
- 246. Por lo cual, desde el inicio del año lectivo 2023, se verifica que el horario solicitado por los denunciante era desde las 8:00 hasta las 12:00 debido a una situación en particular (terapias del menor); lo cual fue aceptado por el centro educativo. Asimismo, la modificadorio en agosto del 2023, se debió a un mutuo acuerdo de las partes del procedimiento.
- 247. Si bien, y contrario a las observaciones de los denunciante, en setiembre de 2023 los denunciante solicitaron el cambio de horario para recogerlo, el Promotor no se encontraba obligado a aceptar el mismo, puesto que no se ofreció a los padres de familia la modificación unilateral del mismo; más aún, cuando en el trascurso del año escolar los cambios de horario regular se dieron por un pacto entre las partes y en atención al proceso de adaptación del menor.
- 248. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, los denunciante manifestaron que los horarios del menor fueron impuestos por el centro educativo,

no obstante, de los medios probatorios antes señalados se verifica que existió un acuerdo entre las partes respecto a ello; sobre el cual no obra alguna documento o comunicación remitido por los denunciantes al Promotor que manifieste su inconformidad.

249. Por otro lado, los denunciantes manifestaron que solicitaron en reiteradas ocasiones que su menor hijo permanezca más tiempo del centro educativo y que ello fue negado injustificadamente; no obstante, de la revisión de los medios probatorios no se verifica que los denunciantes hubiesen presentado dichas solicitudes ni las respuestas negativas del Promotor, por lo que no corresponde atribuirle responsabilidad por este hecho denunciado.

250. En ese sentido, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 73 del Código.

(iv) Respecto a que el Promotor habría requerido a los denunciantes que asuman el costo de una "Shadow teacher" para que su menor hijo pueda asistir a clases

251. Los denunciantes señalaron lo siguiente:

- (i) En el 2020, participaron del proceso de postulación, y pagaron los costos de ingreso y matrícula de sus menores hijos de iniciales S.A.M.V. y J.I.M.V., quienes obtuvieron una vacante en el colegio;
- (ii) desde el 2020, los menores acuden a diferentes evaluaciones con el fin de determinar si tienen alguna dificultad de aprendizaje y lenguaje;
- (iii) desde agosto de 2021 hasta marzo de 2022 el menor S.A.M.V. ha sido examinado en diversas oportunidades para determinar su diagnóstico cognitivo; concluyéndose que el diagnóstico del menor es "retraso madurativo simple con predominio en el área de lenguaje", recomendándole una serie de tratamientos;
- (iv) el Colegio tenía conocimiento de los diversos diagnósticos del menor de iniciales S.A.M.V. ya que en el transcurso del año se dio una coordinación entre los padres, el Colegio y los profesionales para que estos realicen visitas a la institución educativa y de esta manera brindar un servicio idóneo al menor;
- (v) es innegable que requiere de necesidades educativas adicionales como, por ejemplo, la presencia de una "Shadow teacher", el acompañamiento de profesionales de terapia de lenguaje, conducta y ocupacional; así como la debida comprensión por parte de todos, al tratarse de un menor de solo cinco años;
- (vi) en el 2023, los menores iniciaron sus estudios en el kínder de la institución educativa (5 años);
- (vii) en el 2023, el Colegio asignó a una facilitadora individual que se encargaba del acompañamiento del menor S.A.M.V. para un mejor aprendizaje, esta facilitadora es un servicio que el colegio proporciona a nivel inicial y primaria;
- (viii) el menor tuvo tres (3) "Shadow teacher", siendo la primera proporcionada por el Colegio y que acompañó al menor por un mes;
- (ix) la segunda "Shadow teacher" fue contratada por ellos, cuyo nombre era Scarlet Espinoza Llumpo, y acompañó al menor durante junio, julio y parte de agosto de 2023;
- (x) la tercera "Shadow teacher" fue contratada por ellos, cuyo nombre era Marilú Olortegui Huamán y acompañó al menor desde agosto a diciembre de 2023;
- (xi) el Colegio hizo incurrir a los padres en costos adicionales para que el menor pueda asistir a clases.

252. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:

- (i) A inicios del año 2023, los denunciante participaron de un evento para las posibles admisiones de estudiantes en dicho año.
- (ii) el 8 de marzo de 2023, los denunciante remitieron información relacionada con los resultados obtenidos por S.A.M.V. en diversos informes psicológicos y neurológicos;
- (iii) dichos documentos señalaban que S.A.M.V. tenía serios problemas de comunicación y lenguaje y demostraba una conducta dependiente.
- (iv) asimismo, los denunciante solicitaron a su representada aplicar algunas medidas necesarias para que la incorporación del menor fuera satisfactoria;
- (v) expresamente requirieron que S.A.M.V. tuviera un horario reducido y se implementara a una facilitadora (“shadow teacher”) para garantizar su correcta adaptación;
- (vi) el servicio de facilitadora personal no fue requerido por su representada, ni recibió por ello contraprestación alguna, fue una prestación adicional de iniciativa de los padres que se aceptó en el marco de los ajustes razonables para favorecer el desarrollo del menor;
- (vii) el 2 de junio de 2023, los denunciante solicitaron el cambio de facilitadora debido a problemas con ellos;
- (viii) el 4 de diciembre de 2023, los denunciante dejaron constancia que la contratación de una “Shadow teacher” fue a pedido de ellos;
- (ix) precisaron que el salón del menor era “Jaguar”.

253. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, no se acreditó que el Promotor habría requerido a los denunciante que asuman el costo de una “Shadow teacher” para que su menor hijo pueda asistir a clases.

254. En sus observaciones, los denunciante manifestaron lo siguiente:

- (i) Su menor hijo requería ser acompañado por una “Shadow teacher”, por lo cual tuvieron que asumir dicho costo;
- (ii) la Sala ha señalado en la Resolución N° 2494-2024/SPC-INDECOPI que los colegios debe contar con profesionales aptos para salvaguardar los intereses de sus estudiantes, entre estos, los que contaban con necesidades educativas especiales; lo cual no debe generar un costo adicional a la educación de dichos menores;
- (iii) en atención al criterio de predictibilidad se debe seguir lo resuelto por la Sala en dicha oportunidad;
- (iv) se requirió a su menor hijo la contratación de una “Shadow teacher” para asistir a clases.

255. En sus observaciones, el Promotor reiteró sus descargos, y manifestó estar conforme con la recomendación en el presente extremo, y agregó lo siguiente:

- (i) No obra medio probatorio que acredite que haya conminado o condicionado a asumir el costo de la facilitadora particular de S.A.M.V.;
- (ii) la contratación del facilitador particular fue una elección de los denunciante.

256. Obrar en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Correos del 28 de febrero de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se citó a los denunciantes para el 1 de marzo de 2023 a fin de dialogar sobre las observaciones realizadas a sus menores hijos.
- (ii) Correo del 8 de marzo de 2023, remitido por los denunciantes al Colegio, a través del cual solicitan que el menor S.A.M.V. asista por medio tiempo hasta que complete las terapias ocupacionales y de lenguaje con un profesional externo (Doctor Mills). Asimismo, dejó constancia que remitió el diagnóstico del menor al centro educativo.
- (iii) Correo del 9 de marzo de 2023, remitido por el Colegio a los denunciantes, mediante el cual aceptan que los menores S.A.M.V. e I.M.V. se unan al centro educativo; asimismo, se comprometieron a apoyar en el proceso de adaptación de los menores.
- (iv) Correos del 10 y 14 de marzo de 2023, remitidos entre las partes, mediante el cual se informa que la vacante ha sido otorgada a los menores S.A.M.V. e I.M.V.
- (v) Correos del 21 de marzo de 2023, remitidos entre las partes mediante los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) El menor S.A.M.V. asistirá al centro educativo desde el 22 de marzo de 2023 a las 9:00 horas para conocer a los profesores y compañeros; b) Desde el día 23 de marzo de 2023, el menor S.A.M.V. asistirá entre las 8:00 a 12:00 horas como parte del proceso de adaptación y transición; y, c) El 29 de marzo de 2023, se reunirán las partes para dialogar sobre las observaciones y plan de acción a seguir:
- (vi) Correos del 22 de marzo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se acordó que los días 23 y 24 de marzo de 2023, el menor S.A.M.V. asistirá en el horario de 8:00 a 9:30 horas.
- (vii) Correo del 24 de marzo de 2023, remitido por el Colegio a los denunciantes, a través del cual se dejó constancia que se acordó lo siguiente: a) El menor S.A.M.V. asistirá en el horario de 8:00 a 12:00 horas por una semana más, b) los padres deberán remitir los datos de los terapeutas (ocupacional, conductual y de lenguaje) para poder poner en contacto; y, c) una nueva reunión dentro de una semana.
- (viii) Correo del 27 de marzo de 2023, remitido por los denunciantes al Colegio, mediante el cual los denunciantes cumplieron con remitir la información de los terapeutas (ocupacional, conductual y de lenguaje).
- (ix) Correo del 4 de mayo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) S.A.M.V. continuará con la terapia cognitiva conductual y apoyo en el área de lenguaje 2 veces por semana; b) Orientación para los padres de familia; c) El horario de S.A.M.V. sería de 8:00 a 11:00 horas del 9 al 12 de mayo de 2023 y de 8:00 a 12:00 horas del 15 al 19 de mayo de 2023.
- (x) Correos del 22 y 23 de mayo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se dejó constancia que en atención a lo acordado el menor S.A.M.V. tendrá un horario de 8:00 a 12:00 desde el 22 de mayo al 1 de junio de 2023.

- (xi) Contrato del 5 de agosto de 2023, mediante el cual los denunciantes contrataron a la señora Marilú Olortegui Huamán como facilitadora del menor S.A.M.V. desde el 28 de agosto hasta diciembre de 2023.
- (xii) Correos del 10 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) S.A.M.V. se unirá "games" los lunes y "activities" los días martes; b) Lunes y martes el horario será desde las 8:00 a 13:30 horas; c) Los miércoles a viernes el horario será hasta las 12 horas (horario habitual del menor).
- (xiii) Correo del 21 de agosto de 2023, remitido por los denunciantes al Colegio, mediante el cual informa el cambio de facilitadora para el menor S.A.M.V:

**Cambio de facilitadora**

6 mensajes

Jose Malaga <[redacted]> 21 de agosto de 2023, 9:58 p.m.  
Para [redacted] <[redacted]>  
CC: Claudia Valdivia <[redacted]>

Estimada Leslie:

Para comentarle que Scarlet estará apoyando como facilitadora de [redacted] hasta el último día hábil del mes de agosto. Conversamos con ella y se le han presentado inconvenientes personales que le impiden continuar apoyando a [redacted].

Hemos efectuado una búsqueda y de lo verificado hemos seleccionado a Marilu Olortegui adjuntamos su CV para la entrevista correspondiente de parte del colegio.

Quedamos atentos a cualquier comentario que estimen conveniente y dada la fecha y el corto plazo que queda para fin de mes les agradeceremos poder hacer las coordinaciones a la brevedad y para ello quedamos a su disposición.

Adjuntamos CV con datos de Marilu

Atentamente,

Familia Malaga

MARILU OLORTEGUI CV.pdf  
141K

- (xiv) Correos del 18 de setiembre de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales los denunciantes solicitaron que el menor S.A.M.V. sea retirado a las 13 horas junto a su hermano los jueves y viernes, a fin de evitar que la madre de los menores vaya dos veces al centro educativo. Ante lo cual, el Colegio manifestó que antes de realizar algún cambio, se debe revisar los acuerdos ya adoptados anteriormente y si tenían los documentos solicitados.
- (xv) Carta notarial del 4 de diciembre de 2023, remitido por los denunciantes al Colegio, mediante el cual cuestionó el servicio educativo y se pronunció sobre la contratación de una "Shadow Teacher":

Es relevante señalar que nuestro hijo, ha enfrentado desafíos de desarrollo de lenguaje y un posible diagnóstico de TDHA, información compartida por nosotros con el colegio y respaldada por el Neurólogo Dr. Luis Miguel Milla.

Durante el 2023 nuestro hijo contó con una facilitadora, a nuestro costo y pedido, para complementar su educación en el colegio.

- (xvi) Correo del 5 de diciembre de 2023, remitido por el Colegio a los denunciantes, mediante el cual puso remitió el Plan Individual de Apoyo:

Traducción:

**Nombres del apoyo externo***Dr. Luis Miguel Milla - Neurólogo**Elvira Huertas - Terapeuta de lenguaje**Maritza Chuquitucto - Terapeuta ocupacional**Maryta Calderón - Psicóloga conductual***Formato de Soporte (Provisión)***Apoyo en clase con sesiones de refuerzo en clase, trabajo de TO con Judith Uera*

Facilitador: Ps. Scarlett Espinoza → Marilú Olortegui Huamán

**RAZÓN DEL APOYO (Por qué):** Santiago muestra dificultades en tres áreas: Comunicación y Lenguaje, Habilidades Motoras Gruesas y Finas y Conducta; siendo la última probablemente vinculada a su lenguaje en desarrollo.

- (xvii) Fotografía sin fecha, presentada por los denunciantes, en el cual se visualiza los docentes, auxiliares y facilitadoras para el primer bimestre del 2023:

2023 EY Staff Bimester One

(...)

Kinder x children, 6 teachers, 6 TAs		
Class	Teacher	Auxiliary
R – Spectacled bear	Alessia Revilla	Gloria Ferrer
S – Pink river dolphin	Mose Tokuma	Milena Tenorio
T – Giant anteater	Carmen Sanchez	Maria Jose Gonzalez
U – Jaguar	Flavia Paredes	Tania Cáceres
V – Coati	Tristan Clouseau	Pilar Prosser
W – Howler monkey	Pa Del Pozo	Marisol Borja
		Susana Solis
		Kathy (facilitator)

- (xviii) Documento denominado “SAMV End of Kinder Report of 2023” en el cual se observa que en el segundo semestre del 2023 la tutora del salón “Jaguar” era la señora Britton:



Student name:	MALAGA VALDIVIA, [REDACTED]
Kinder:	Jaguar class
Teacher:	Ms [REDACTED]
Year:	2023 - Semester 2

257. Los denunciantes cuestionaron que el Promotor requirió que asuman los costos de una “Shadow Teacher” para que su menor hijo pueda asistir a clases.
258. De la revisión de los correos electrónicos que obran en el expediente, no se verifica que el Promotor hubiese condicionado la continuidad del servicio educativo durante el 2023 a la contratación de una “Shadow Teacher”; sino que se realizaron diversos acuerdos sobre los horarios y planes de trabajo referidos al menor S.A.M.V.
259. Ahora bien, los denunciantes manifestaron que la primera “Shadow Teacher” fue brindada por el Promotor, pero luego este fue retirado y tuvieron que asumir los costos de la contratación de una. A lo cual, el Promotor ha manifestado que nunca brindaron una “Shadow Teacher” por parte de ello.
260. De la revisión de la fotografía sin fecha y el documento denominado “SAMV End of Kinder Report de 2023”, se verifica que durante los primeros meses del año lectivo 2023 (primer bimestre) el salón del menor solo contaba con un docente y una auxiliar, siendo que el único cambio efectuado fue el cambio de docente. No obstante, no se evidencia que el Promotor hubiese puesto disposición de los denunciantes una “Shadow Teacher” en el primer mes de clases.
261. Por el contrario, de la revisión del Contrato del 5 de agosto de 2023, correos del 21 de agosto y 5 de diciembre de 2023, y carta notarial del 4 de diciembre de 2023, se evidencia que los denunciantes contrataron por voluntad propia dos (2) “Shadow Teacher” durante el año lectivo 2023, sin que medie algún condicionamiento del centro educativo a la continuidad del servicio.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

262. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, los denunciados manifestaron que se requirió a su menor hijo la contratación de una “Shadow teacher” para asistir a clases, por lo que debieron realizar dicha contratación; no obstante, de los medios probatorios antes señalados no se ha acreditado dicho condicionamiento; por el contrario, se verificó que los denunciados contrataron por cuenta propia dos (2) “Shadow Teacher” durante el año lectivo 2023.
263. Ahora bien, de acuerdo con la atribución de la carga de la prueba antes desarrollada, se advierte que, los denunciados debían presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía al Promotor, a fin de eximirse de responsabilidad acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximían de responsabilidad; sin embargo, no cumplió con ello.
264. En todo caso, los denunciados pudieron haber presentado cartas o correos que acrediten que el proveedor denunciado habría requerido que asuman el costo de una “Shadow teacher” para que su menor hijo pueda asistir a clases.
265. Por otro lado, en sus observaciones al Informe Final de Instrucción los denunciados indicaron que debe adoptarse lo dispuesto por la Sala en la Resolución N° 2494-2024/SPC-INDECOPI respecto a que los colegios debe contar con profesionales aptos para salvaguardar los intereses de sus estudiantes, entre estos, los que contaban con necesidades educativas especiales; lo cual no debe generar un costo adicional a la educación de dichos menores. Al respecto, la Sala ha señalado en la Resolución N° 3206-2023/SPC-INDECOPI que, si bien una “Shadow” supone un costo adicional para la denunciante, costo que no debería imponerse a los padres de familia por resultar oneroso, debe recalarse que, ante la negativa de esta a tales propuestas, su menor hija siguió recibiendo sus clases contratadas; lo cual no vulnera la educación inclusiva.
266. Cabe agregar que de la revisión de la Resolución N° 2494-2024/SPC-INDECOPI, se advierte que sí quedó acreditado que el proveedor requirió a la denunciante que suscriba el documento denominado “Acta de Matrícula Condicional”, que indicaba que para poder matricular a su menor hijo debía asumir la contratación de un acompañante psicopedagógico, lo cual no se ha acreditado en el presente caso.
267. En ese sentido, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 73 del Código.
- (v) Respecto a que el Promotor no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular
268. Los denunciados señalaron que no permitían al menor asistir a clases de manera regular, puesto que en algunas ocasiones les indicaron que, si su “Shadow Teacher” no asistía al colegio o enfermaba, el menor no podía participar.
269. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:
- (i) El establecimiento de horarios reducidos fue un pedido expreso de los denunciados;
  - (ii) deberá considerarse que su representada evaluó en más de una ocasión la posibilidad de expandir este horario en base al progreso de S.A.M.V. y mantuvo múltiples comunicaciones con los denunciados sobre este tema;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

(iii) de esta manera, ningún horario fue aprobado sin el consentimiento expreso de los Denunciantes.

270. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, no se acreditó que el Promotor no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular.

271. En sus observaciones, los denunciantes manifestaron lo siguiente:

- (i) El Promotor no se mostró dispuesto a apoyarlos o acceder a que el menor accede más horas al Colegio, tal como se advierte del correo del 18 de setiembre de 2023;
- (ii) se solicitó que su menor hijo asista en horario regular, pero el proveedor se negó;
- (iii) no existió consenso en los horarios de su menor hijo, pues el proveedor impuso estos de manera unilateral.

272. En sus observaciones, el Promotor reiteró sus descargos, y manifestó estar conforme con la recomendación en el presente extremo.

273. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Correo del 8 de marzo de 2023, remitido los denunciantes al Colegio, a través del cual solicitan que el menor S.A.M.V. asista por medio tiempo hasta que complete las terapias ocupacionales y de lenguaje con un profesional externo (Doctor Mills). Asimismo, dejó constancia que remitió el diagnóstico del menor al centro educativo.

Ingreso [Redacted] Málaga  
1 mensaje

Jose Malaga <[Redacted]> 8 de marzo de 2023, 12:18 a.m.  
Para [Redacted] <[Redacted]> [Redacted] <[Redacted]>  
[Redacted] <[Redacted]>  
CC: Claudia Valdivia <[Redacted]>

Señora [Redacted]  
Markham Early Years

Nos tomamos la libertad de copiar este correo a la licenciada Maryta Calderon, Directora Clínica en el Instituto Latinoamericano del Comportamiento, quien ejecutará con nosotros y con equipo multidisciplinario la intervención profesional a mis dos hijos, en unos breves días desde nuestra reunión hemos tenido acciones inmediatas y decididas, y para ello necesitamos el apoyo del Colegio y estamos seguros que iremos conjuntamente Familia - Colegio - Terapistas ayudando a mis hijos en su desarrollo.

Con toda esa enumeración de actos ejecutados nuestra decisión es la siguiente

1. [Redacted] incorporan al colegio el lunes 13 de marzo

2. En relación a [Redacted] el primer mes del año solicitamos que asista medio tiempo para que complete con terapias ocupacionales y de lenguaje referidos por el Dr. Mills, conforme aparece de su diagnóstico en poder de ustedes.

Estas creo que son las condiciones mas justas para todos y sobre todo no ANULAMOS a un niño que, estamos seguros, no por ser sus padres, tiene un potencial increíble y que nos dará muchas satisfacciones, tanto familiares como al colegio, no creemos por una reunion de dos horas ese potencial que tiene [Redacted]

Como se los hemos mencionado, somos unos padres quizás con muchos defectos, pero no somos descuidados con nuestros hijos, la verdad es un valor que cultivamos en cada una de nuestras actuaciones y todo lo que hemos hecho por ellos, denota nuestra compromiso y preocupación por su desarrollo y no dejaremos solo al colegio.

Apreciada [Redacted] antes que nada agradecerles por el feedback dado en la reunión que sostuvimos la semana pasada en sus oficinas, para nosotros ha sido muy valioso contar con sus opiniones profesionales y soporte eso ratifica que la decisión de optar por Markham es positiva, sin embargo, también, debemos ser sinceros, que nos han generado diversas dudas respecto de la posición de ustedes, basada en un solo proceso de observación de poco menos de 90 minutos, aspecto que nos genera descontento porque lo vemos como una alternativa muy fácil de parte de ustedes que consideramos debemos repensar. Si bien es cierto la decisión final es familiar, pero Markham deberá compartir con nosotros alternativas de solución toda vez que existe un derecho superior del menor que escapa de cualquier posición hasta cierto punto superficial y además que tienen gran impacto en el futuro de mis hijos.

Un aspecto que ustedes conocen y que de una u otra manera denota nuestro compromiso como padres es la transparencia de la información que hemos tenido con ustedes, tanto de las opiniones de profesionales neurólogos de gran reputación en la Comunidad Europea como del Dr. Mills, el mejor Neurologo pediatra del Perú, el cual ustedes lo conocen y existen muchos alumnos del Colegio tratados por él, ante esta circunstancia somos unos padres que no solo pensamos en alternativas de solución sino actuamos firmemente por buscar soluciones a las circunstancias actuales de mis hijos, ante ello, no solo nos hemos quedado con el diagnóstico, sino en una semana hemos tenido reuniones con personas que nos apoyaran a que Santiago tenga la cancha nivelada para poder empezar el siguiente año en primer grado.

- (ii) Correo del 9 de marzo de 2023, remitido por el Colegio a los denunciantes, mediante el cual aceptan que los menores S.A.M.V. y I.M.V. se unan al centro educativo; asimismo, se comprometieron a apoyar en el proceso de adaptación de los menores:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

9 de marzo de 2023, 9:14 p.m.  
Para: Jose Malaga <josev@markham.edu.pe>  
CC: Marco Bassino <marco@markham.edu.pe>

Estimados Srs Malaga,

Muchas gracias por escribirnos y comunicarnos su decisión de que [redacted] e [redacted] se unan al colegio Markham.

El equipo de Primera Infancia pondrá como siempre el mayor esfuerzo en el proceso de adaptación a Kinder de sus hijos y mantendrá una comunicación constante con ustedes.

Es correcto que solo ha sido una observación durante la sesión de Play Day, pero tengan por seguro que de acuerdo con nuestra experiencia y los informes de los especialistas que ustedes compartieron con nosotros, sentíamos que era nuestra responsabilidad como educadores hacerles llegar las recomendaciones compartidas en la última reunión.

Creemos que es importante que tanto Ignacio como [redacted] tengan la experiencia del colegio y luego de algunos días de trabajar con ellos plantearles a ustedes un conjunto de acciones, un plan de trabajo individualizado y opciones para apoyarlos en su proceso escolar.

Tengan por seguro que cada una de nuestras propuestas será absolutamente honesta, incluyendo aquellos soportes que podemos ofrecer y aquellos que no. De esa manera estamos seguros que les brindaremos la mejor información para que ustedes decidan lo mejor para sus hijos.

Finalmente queremos aprovechar esta oportunidad para reiterarles que nuestro objetivo principal es que ambos niños aprendan, se sientan seguros y felices en nuestro espacio escolar.

Gracia por la confianza y el compromiso

- (iii) Correos del 21 de marzo de 2023, remitidos entre las partes mediante los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) El menor S.A.M.V. asistirá al centro educativo desde el día 22 de marzo de 2023 a las 9:00 horas para conocer a los profesores y compañeros; b) Desde el día 23 de marzo de 2023, el menor S.A.M.V. asistirá entre las 8:00 a 12:00 horas como parte del proceso de adaptación y transición; y, c) El 29 de marzo de 2023, se reunirán las partes para dialogar sobre las observaciones y plan de acción a seguir:

Málaga/ Proceso de transición

4 mensajes

21 de marzo de 2023, 3:56 p.m.  
Para: Jose Malaga <josev@markham.edu.pe>  
CC: [redacted] <[redacted]@markham.edu.pe>, [redacted] <[redacted]@markham.edu.pe>, Marco Bassino <marco@markham.edu.pe>

Estimados Señores Málaga,

Les agradezco por la reunión de ayer y su compromiso a las diferentes adaptaciones que seguiremos durante el proceso de adaptación de [redacted] y [redacted] al Colegio Markham.

Acuerdos:

- [redacted] y [redacted] asistirán al colegio el día miércoles 22 a las 9:00am para conocer a sus profesores y compañeros de clase. No es necesario traer lonchera. Los padres los esperarán en la recepción.
- A partir del día jueves 23, ambos niños asistirán a clases de 8:00am a 12:00 (4 horas) como parte del proceso de adaptación y transición. Si será necesario que traigan mochila y un refrigerio.
- El día miércoles 29 nos reuniremos por zoom para compartir las observaciones y el plan de acción a seguir.

Muchas gracias por el compromiso y el apoyo al colegio en favor del bienestar de sus hijos

Saludos

-



Teacher / Deputy Head Pastoral - Early Years

1 de marzo de 2023, 5:50 p.m.  
Para: [redacted] <[redacted]@markham.edu.pe>  
CC: [redacted] <[redacted]@markham.edu.pe>, Marco Bassino <marco@markham.edu.pe>

Estimada [redacted]

Muchas gracias por su correo, es como lo indica usted mañana nos vemos a las 9 am

- (iv) Correos del 22 de marzo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se acordó que los días 23 y 24 de marzo de 2023, el menor S.A.M.V. asistirá en el horario de 8:00 a 9:30 horas:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

Leslie Ramsey <leslie.ramsey@markham.edu.pe> 22 de marzo de 2023, 9:17 p.m.  
Para: Jose Malaga <josmalaga@markham.edu.pe>  
CC: Claudia Valdivia <claudia.valdivia@markham.edu.pe>, Cecilia Riva <cecilia.riva@markham.edu.pe>, Judy Cooper <judy.cooper@markham.edu.pe>, Malika Slocovich <malika.slocovich@markham.edu.pe>

Estimados Sr Malaga,  
Espero que Santiago e Ignacio hayan tenido una buena experiencia durante su primer día de transición en el Early Years.  
Cómo conversamos hoy en el colegio, continuaremos evaluando día a día las mejores opciones en este proceso de adaptación.  
Los acuerdos de hoy fueron:  
-El Jueves 23 y Viernes 24 Ignacio asistirá al colegio en el horario de 8:00am a 12:00pm. Irá directamente a su clase con el profesor Tristan, yo estaré en la puerta para indicarle el camino.  
-El horario de Santiago para los días Jueves 23 y Viernes 24 será de 8:00 a 9:30. Miss Malika lo esperará en la puerta y lo guiará a las diferentes actividades que realizará.

Estos días son muy importantes para poder observar y evaluar las diferentes estrategias a utilizar.  
Quisiéramos invitarlos a una segunda reunión el día viernes para poder compartir con ustedes nuestro primer plan de acción.

Gracias por el compromiso durante este proceso  
Saludos Cordiales

Jose Malaga 22 de marzo de 2023, 10:24 p.m.  
Para: Leslie R  
CC: Claudia V  
<claudia.valdivia@markham.edu.pe>, Cecilia Riva <cecilia.riva@markham.edu.pe>, Judy Cooper <judy.cooper@markham.edu.pe>, Malika Slocovich <malika.slocovich@markham.edu.pe>

Estimada Leslie

Muchas gracias es conforme

Saludos

- (v) Correo del 24 de marzo de 2023, remitido por el Colegio a los denunciantes, a través del cual se dejó constancia que se acordó lo siguiente: a) El menor S.A.M.V. asistirá en el horario de 8:00 a 12:00 horas por una semana más, b) los padres deberán remitir los datos de los terapeutas (ocupacional, conductual y de lenguaje) para poder poner en contacto, y, c) una nueva reunión dentro de una semana:

Leslie Ramsey <leslie.ramsey@markham.edu.pe> 24 de marzo de 2023, 5:51 p.m.  
Para: Jose Malaga <josmalaga@markham.edu.pe>  
CC: Cecilia Riva <cecilia.riva@markham.edu.pe>, Marco Bassino <marcobassino@markham.edu.pe>, Malika Slocovich <malika.slocovich@markham.edu.pe>

Estimados Sres Málaga,  
les agradecemos la asistencia a la reunión por zoom de hoy. Ha sido muy gratificante saber que Santiago e Ignacio están teniendo una adaptación positiva.  
Es muy importante para nosotros mantener una comunicación permanente y trabajar en equipo por el bienestar de Ignacio y Santiago. Nuestra prioridad es que ambos niños se sientan felices, seguros y puedan acceder al aprendizaje.

De acuerdo a lo conversado, el plan de acción para la siguiente semana será:  
- Ignacio continuará por una semana más con el horario de transición: 8:00am a 12:00 pm  
- Santiago asistirá de 8:00am a 10:00  
-Nos enviaron por correo los datos de los terapeutas (ocupacional, conductual y de lenguaje) para así poder ponernos en contacto con ellos. El objetivo es que puedan observar a Ignacio y Santiago en el ambiente escolar, reunimos con ellos y trabajar de manera conjunta  
-Nos reuniremos en una semana.

Muchas gracias  
Saludos cordiales

- (vi) Correos del 4 de abril de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se informó que el menor S.A.M.V. no pudo asistir a clase durante esa semana debido a problemas estomacales, siendo que se reincorporaría el siguiente lunes.
- (vii) Correo del 4 de mayo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) S.A.M.V. continuará con la terapia cognitiva conductual y apoyo en el área de lenguaje 2 veces por semana; b) Orientación para los padres de familia; c) El horario de S.A.M.V. sería de 8:00 a 11:00 horas del 9 al 12 de mayo de 2023 y de 8:00 a 12:00 horas del 15 al 19 de mayo de 2023.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

[redacted]@markham.edu.pe> 4 de mayo de 2023, 8:45 p.m.  
Para: [redacted]@markham.edu.pe>, [redacted]@markham.edu.pe>, [redacted]@markham.edu.pe>  
[redacted]@markham.edu.pe>, [redacted]@markham.edu.pe>, Marco Bassino  
[redacted]@markham.edu.pe>

Estimados Señores Málaga,  
esperamos que estén disfrutando unas lindas vacaciones con sus hijos.  
Les agradecemos por la reunión tan productiva del día viernes y el plan de acción para el segundo bimestre. Es muy importante para nosotros el seguir trabajando juntos y manteniendo una comunicación constante.

**Acuerdos de la reunión:**

1. [redacted] e [redacted] continuarán con la terapia cognitiva conductual 2 veces por semana.
2. [redacted] e [redacted] continuarán recibiendo apoyo en el área de lenguaje 2 veces por semana.
3. Orientación para padres (counseling) por Rosario Monge.

**Horarios:**

[redacted] Como parte del proceso de adaptación el horario se incrementará gradualmente, siempre reflexionando en lo mejor para [redacted]

Propuesta: Semana 1 (martes 9 al viernes 12 de mayo) el horario será de 8:00am a 11:00am

Semana 2 (lunes 15 al viernes 19 de mayo) el horario será de 8:00am a 12:00 pm

[redacted]  
Semana 1 (martes 9 al viernes 12 de mayo) el horario será de 8:00am a 1:00pm.

A partir de la semana 2 asistirá en horario normal los días lunes, miércoles y viernes. Los martes y jueves saldrá a la 1:00 para asistir a la terapia.

Muchísimas gracias por el trabajo en conjunto

Saludos  
[redacted]



MARKHAM  
COLLEGE

[redacted]  
Teacher / Deputy Head Pastoral - Early Years

Jose Malaga <josevladimimalaga@gmail.com> 6 de mayo de 2023, 8:46 p.m.  
Para: [redacted]@markham.edu.pe>  
CC: [redacted]@markham.edu.pe>, [redacted]@markham.edu.pe>  
[redacted]@markham.edu.pe>, [redacted]@markham.edu.pe>  
[redacted]@markham.edu.pe>, Marco Bassino <[redacted]@markham.edu.pe>

Estimada [redacted]

Muchas gracias por tu mensaje y conforme con los acuerdos a los que hemos arribado  
Estamos En contacto desde el martes siguiente

Atentos saludos

Claudia y José

Enviado desde mi iPhone

- (viii) Correos del 22 y 23 de mayo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se dejó constancia que en atención a lo acordado el menor S.A.M.V. tendrá un horario de 8:00 a 12:00 desde el 22 de mayo al 1 de junio de 2023:

[redacted]@markham.edu.pe> 22 de mayo de 2023, 7:18 p.m.  
Para: Jose Malaga <josevladimimalaga@gmail.com>  
CC: [redacted]@markham.edu.pe>, Marco Bassino <[redacted]@markham.edu.pe>

Estimados Sres Málaga,  
espero que [redacted] se sienta mejor. Quisiera comentarles que hemos organizado una reunión por zoom con la Sra Elvira Huertas, terapeuta de lenguaje de [redacted]. Esta reunión será el día jueves con Miss Maika, Miss Kim y Mr Tristan. La finalidad de esta reunión será el trabajo en equipo para apoyar a [redacted] en el colegio compartiendo estrategias y posibles intervenciones en clase.  
Luego de esta reunión, me comunicaré con ustedes para organizar una reunión de seguimiento.

Como conversamos en el colegio, durante esta semana (22-26 Mayo) y la próxima (29-1 Junio) los horarios serán los siguientes:

Santiago: 8:00 a 12:00

Ignacio: Horario normal: 8:00 a 2:45

Les agradezco por el compromiso y apoyo

Saludos cordiales  
[redacted]



MARKHAM  
COLLEGE

[redacted]  
Teacher / Deputy Head Pastoral - Early Years

Jose Malaga <josevladimimalaga@gmail.com> 23 de mayo de 2023, 10:12 p.m.  
Para: [redacted]@markham.edu.pe>  
CC: [redacted]@markham.edu.pe>, Marco Bassino <[redacted]@markham.edu.pe>

Hola [redacted]

Muchas gracias

Saludos

- (ix) Correos del 9 de junio de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se informó que el menor retomaría sus actividades desde el 12 de junio de 2023, asimismo, se consultó sobre el código de vestir de la "Shadow teacher":



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2



- (x) Correos del 7 y 8 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó una reunión para acordar si el menor S.A.M.V. asistiría hasta el medio día:



- (xi) Correos del 10 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) S.A.M.V. se unirá "games" los lunes y "activities" los días martes; b) Lunes y martes el horario será desde las 8:00 a 13:30 horas; c) Los miércoles a viernes el horario será hasta las 12 horas (horario habitual del menor):



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

@markham.edu.pe> 10 de agosto de 2023, 4:01 p.m.  
Para: Jose Malaga <@markham.edu.pe>  
CC: @markham.edu.pe> @markham.edu.pe> @markham.edu.pe>  
<@markham.edu.pe> @markham.edu.pe> @markham.edu.pe>  
<@markham.edu.pe>

Estimados Señores Málaga,  
espero que se encuentren muy bien. Les escribo para confirmar los acuerdos conversados por teléfono sobre los horarios y actividades del bimestre 3.

Se unirá a "games" los días lunes y "activities" los días martes. Los lunes y martes su horario de clase será de 8:00am a 1:30. Como conversamos, estas actividades no son dirigidas por la profesora de aula Miss Kim por lo cual es necesario que cuente con el apoyo que se le está brindando. Será una gran oportunidad para seguir apoyándolo en el área social.  
Los miércoles y jueves continuaremos con el horario establecido.

Quisiéramos invitar a al programa de OT (trabajo ocupacional) con Miss Uera nuestra terapeuta ocupacional. Estas sesiones de 30 minutos se dan en el horario escolar. Es una gran oportunidad para desarrollar y fortalecer de una manera lúdica el área de motricidad fina y control del cuerpo. Estas sesiones han sido organizadas cuidadosamente para que no interfieran con sus clases de maths o phynics.

Muchas gracias por el apoyo

Claudia Valdivia <@markham.edu.pe> 10 de agosto de 2023, 9:38 p.m.  
Para: Jose Malaga <@markham.edu.pe>  
CC: Jose Malaga <@markham.edu.pe>  
<@markham.edu.pe>  
<@markham.edu.pe>  
<@markham.edu.pe>

Estimada Señora Leslie Ramsey

Agradecemos su comunicación

1. Conforme con lo establecido en los nuevos horarios de Santiago, tanto de lunes y martes a 1330 horas y de miércoles a viernes con su horario habitual hasta las 12 horas. En ambos casos seguirá con la asistencia habitual
2. Aceptamos la propuesta para que Ignacio se incorpore al programa de OT, muchas gracias por la oportunidad

Atentamente,

Familia Málaga

- (xii) Correos del 14 y 15 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales se informó al Colegio que el menor no pudo asistir a clase debido a un resfriado y solicitaron que salga antes del horario pactado puesto que tenían una cita médica:

**Permiso**

3 mensajes

Jose Malaga <@markham.edu.pe> 14 de agosto de 2023, 9:39 p.m.  
Para: Leslie Ramsey <@markham.edu.pe>  
CC: Claudia Valdivia <@markham.edu.pe>

Estimada Leslie

Hoy Santiago e Ignacio no fueron al colegio porque estuvieron algo resfriados el fin de semana, se informó a sus tutores

Ya están mejor, mañana irán al colegio pero tienen cita en la clínica Montesur a las 1130 por lo que te pido recogerlos a las 11.15

Muchas gracias

Familia Málaga

Leslie Ramsey <@markham.edu.pe> 15 de agosto de 2023, 6:38 a.m.  
Para: Jose Malaga <@markham.edu.pe>  
CC: Claudia Valdivia <@markham.edu.pe>

Estimado José,  
Me alegra mucho saber que Santiago e Ignacio se encuentren mejor. Efectivamente, tanto Miss Kim como Mr. Tristán han estado informados.

Con respecto al permiso para salir temprano para asistir a la cita médica y siguiendo los protocolos del colegio; se le debe enviar un mail a Miss Janice Gerber [Janice.gerber@markham.edu.pe](mailto:Janice.gerber@markham.edu.pe) pidiendo el respectivo permiso.

Por favor les pediría que lo hagan temprano ya que es muy importante avisar con anticipación para poder hacer las organizaciones necesarias.

Saludos

Leslie

Jose Malaga <@markham.edu.pe> 15 de agosto de 2023, 8:04 a.m.  
Para: Leslie Ramsey <@markham.edu.pe>  
CC: Claudia Valdivia <@markham.edu.pe>

Muchas gracias Leslie

Estimada Janice,  
Tendremos en cuenta tu correo para situaciones futuras, el día de hoy José Ignacio Málaga de Coatí y Santiago Málaga de Jaguar, los recogeremos a las 11.30 para su cita en la clínica MONTESUR.

Saludos y muchas gracias

JM

274. De la revisión de los correos electrónicos durante el 2023, se advierte que las partes acordaron los siguientes horarios por mutuo acuerdo:

Fecha del correo electrónico	Acuerdo entre las partes
8 de marzo de 2023	Denunciantes solicitaron que el menor S.A.M.V. asista por medio tiempo hasta que complete las terapias ocupacionales y de lenguaje con un profesional externo (Doctor Mills).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC

21 de marzo de 2023	a) <u>El menor S.A.M.V. asistirá al centro educativo desde el día 22 de marzo de 2023 a las 9:00 horas para conocer a los profesores y compañeros;</u> b) <u>Desde el día 23 de marzo de 2023, el menor S.A.M.V. asistirá entre las 8:00 a 12:00 horas como parte del proceso de adaptación y transición; y,</u> c) El 29 de marzo de 2023, se reunirán las partes para dialogar sobre las observaciones y plan de acción a seguir.
22 de marzo de 2023	Los días 23 y 24 de marzo de 2023, el menor S.A.M.V. asistirá en el <u>horario de 8:00 a 9:30 horas.</u>
24 de marzo de 2023	a) El menor S.M.V. asistirá en el <u>horario de 8:00 a 12:00 horas por una semana más;</u> b) Los padres deberán remitir los datos de los terapeutas (ocupacional, conductual y de lenguaje) para poder poner en contacto, y, c) Una nueva reunión dentro de una semana.
4 de mayo de 2023	a) El menor S.A.M.V. continuará con la terapia cognitiva conductual y apoyo en el área de lenguaje 2 veces por semana; b) Orientación para los padres de familia; c) El horario de S.M.V. <u>sería de 8:00 a 11:00 horas del 9 al 12 de mayo de 2023 y de 8:00 a 12:00 horas del 15 al 19 de mayo de 2023.</u>
22 y 23 de mayo de 2023	El menor S.A.M.V. tendrá un horario <u>de 8:00 a 12:00 desde el 22 de mayo al 1 de junio de 2023.</u>
10 de agosto de 2023	a) El menor S.A.M.V. se unirá " <u>games</u> " los lunes y " <u>activities</u> " los martes; b) <u>Lunes y martes el horario será desde las 8:00 a 13:30 horas;</u> c) Los <u>miércoles a viernes el horario será hasta las 12 horas</u> (horario habitual del menor).

275. Asimismo, se advierte que hubo oportunidades en las cuales el menor faltó a clase debido a su estado de salud y su terapia, conforme lo siguiente:

Fecha del correo electrónico	Contenido de la comunicación
4 de abril de 2023	El menor S.A.M.V. no pudo asistir a clase durante esa semana debido a problemas estomacales, siendo que se reincorporaría el siguiente lunes.
9 de junio de 2023	El menor no pudo asistir, sin precisarse el motivo. Asimismo, se consultó cual era el código de vestimenta para la " <i>Shadow teacher</i> "
14 y 15 de agosto de 2023	El menor S.A.M.V. no pudo asistir a clase debido a un resfriado y solicitaron que salga antes del horario pactado puesto que tenían una cita médica (terapia).

276. Por lo cual, en atención a las diversas comunicaciones que obran en el expediente, y contrario a lo señalado por los denunciadores en sus observaciones al Informe Final de Instrucción, se evidencia que los padres pactaron con el Promotor un horario diferenciado para el menor S.A.M.V. debido a sus necesidades y que las faltas de asistencia se debieron a temas de salud, mas no por impedimento del centro educativo a que asista a clases de manera regular.

277. Ahora bien, los denunciadores manifestaron que, el 9 de junio de 2023, condicionaron la asistencia de su menor hijo a la asistencia de su "*Shadow teacher*". No obstante, de la revisión de dicha comunicación, se verifica que el menor no asistió a clases sin precisar el motivo, así como, una consulta sobre el código de vestimenta de la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

“Shadow teacher”, lo cual no permite acreditar la afirmación señalada por los denunciante sobre un presunto impedimento de asistir a clases.

278. Por lo cual, se acreditó que el Promotor permitió la asistencia del menor conforme a los horarios pactados y sin condicionar la misma.
279. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, los denunciante indicaron que solicitaron de forma reiterativa que el menor asista en un horario regular, lo cual se evidencia en el correo del 18 de setiembre de 2023. Al respecto, de la revisión de la referida comunicación, no se verifica que los denunciante hubieran solicitado un cambio de horario de clases, sino que para evitar que la madre del menor se apersona al centro educativo dos veces, se permita al menor S.A.M.V. salir a las 13:00 horas junto a su hermano.
280. Ahora bien, de acuerdo con la atribución de la carga de la prueba antes desarrollada, se advierte que, los denunciante debían presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía al Promotor, a fin de eximirse de responsabilidad acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximían de responsabilidad; sin embargo, los denunciante no cumplieron con ello.
281. En todo caso, los denunciante pudieron haber presentado cartas o correos que acrediten que el proveedor denunciado no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular, lo cual no ha ocurrido.
282. En ese sentido, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 73 del Código.

### Sobre el deber de información

283. El literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código indica que los consumidores de productos y servicios educativos tienen derecho – entre otros – a que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.
- (i) Respecto a que el Promotor no haría informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024
284. Los denunciante manifestaron los siguiente:
- (i) el 1 de diciembre de 2023, se le sugirió a los denunciante de manera no formal que la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. podría no proceder en el año 2024 para cursar el primer grado de primaria;
  - (ii) el 4 de diciembre de 2023, se remitió una carta notarial solicitando al Colegio que se rectifique de su decisión de no permitir a su hijo matricularse en el 2024;
  - (iii) el 11 de diciembre de 2023, el Colegio respondió la Carta donde hace sugerencias relacionadas con la permanencia del menor y señala que “Sería un trato discriminatorio aceptar la permanencia de su hijo y no poder brindarle el apoyo que requiere en sus necesidades educativas”;
  - (iv) las comunicaciones de diciembre sobre la renovación de matrícula fueron ambiguas, pues no se indicó expresamente la denegatoria de renovación;

- (v) a mediados de enero de 2024, el Colegio envió un correo de matrícula 2024 en el que se les asignó un usuario y contraseña. Al ingresar verificaron que únicamente se consideró para la matrícula a sus dos menores de iniciales E.L.M.V y J.I.M.V.; siendo que, recién en ese momento, identificaron que se impidió la matrícula del menor S.A.M.V.;
- (vi) si en un inicio el colegio hubiera sido claro y honesto respecto a la no renovación de matrícula del menor hubieran podido tener oportunidad de evaluar otras opciones.

285. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:

- (i) En múltiples reuniones se manifestó a los denunciantes los problemas que iba a enfrentar su menor hijo sobre el particular, así como las múltiples sugerencias brindadas desde mediados de año del 2023 sobre la posibilidad de realizar un cambio de colegio;
- (ii) los denunciantes tenían conocimiento de que sería imposible que su menor hijo curse primaria de manera exitosa;
- (iii) dicha comunicación fue remitida en diciembre de 2023 y la matrícula para nuevos colegios se genera entre enero a marzo de 2024. Es decir, existía tiempo suficiente para tomar una decisión respecto a la contratación con una institución educativa.

286. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, no se acreditó que el Promotor no habría informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024.

287. En sus observaciones, los denunciantes manifestaron lo siguiente:

- (i) En ningún momento se informó oportunamente, ni de manera completa, el cumplimiento de requisitos específicos para poder renovar la matrícula del menor. Ante ello ahora, ilegalmente, se pretende obviar esta obligación y cancelar la matrícula de S.A.M.V. para el año 2024;
- (ii) recién en el mes de diciembre se les informó de esta decisión unilateral;
- (iii) en las comunicaciones con el Colegio, estas eran meras “sugerencias” y no decisiones concluyentes de retirar al menor de la institución;

288. En sus observaciones, el Promotor reiteró sus descargos, y manifestó estar conforme con la recomendación en el presente extremo; asimismo agregó lo siguiente:

- (i) Si bien consideran que la no renovación de la matrícula del menor S.A.M.V. fue comunicada a modo de sugerencia, es correcto que los denunciantes fueron informados desde el 2023 respecto de los problemas que iba a enfrentar su menor hijo si se admitía su ingreso a primer grado de primaria;
- (ii) ante la solicitud de los padres para que el menor continuara sus estudios en kínder, existe una comunicación en donde se señala expresamente que ello no resultaba posible;
- (iii) tenían conocimiento de que sería imposible que su menor hijo curse primaria de manera exitosa y, asimismo, que no sería posible retenerlo en kínder por no tener vacantes disponibles;
- (iv) ello demuestra que los denunciantes fueron debidamente informados respecto a que no sería posible renovar la matrícula en el año lectivo 2024.

289. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Carta notarial del 4 de diciembre de 2023, remitida por los denunciados al Colegio, en la cual cuestionaron que no se les informó de manera oportuna que la matrícula del menor S.A.M.V. no sería renovada, y solicita se reconsidere dicha decisión:

De nuestra consideración:

Le dirigimos la presente en relación a la reunión del pasado viernes 1 de diciembre de 2023, sostenida en sus oficinas a pedido nuestro, en la cual el señor Marco Bassino nos comunicó de manera extraoficial que nuestro menor hijo, de iniciales S.A.M.V., con código del Colegio Markham número 223221 Pertenciente a la House Miller, no podrá continuar sus estudios en el colegio ya que han decidido de manera unilateral **cancelarle su matrícula para continuar en el primer grado de primaria y que el Colegio ya hizo las consultas con la UGEL correspondiente de la viabilidad de la cancelación de la matrícula y la no continuidad de nuestro hijo en el Colegio**, en consecuencia no podrá matricularse en el año lectivo 2024, todo esto sin intervención y previo aviso a nosotros como padres lo cual constituye una clara violación de los derechos constitucionales de mi hijo y de nuestra familia.

(...)

2. Durante todo el año, hemos participado activamente en el seguimiento del progreso de nuestro hijo, complementando su educación con terapias (de lenguaje, ocupacional, conductual) y controles médicos. Nunca se nos informó claramente que, de no cumplir con requisitos específicos, nuestro hijo no avanzaría al primer grado impidiendo su matrícula.
3. A pocos días de concluir el año académico, y ha pedido nuestro (reunión del viernes 1 de diciembre), se nos comunica abruptamente la cancelación de la matrícula de nuestro hijo. Esta decisión carece de seriedad, es ilegal, inoportuna y constituye una clara violación de derechos fundamentales.

- (ii) Comunicación del 11 de diciembre de 2023, remitida por el Colegio a los denunciados, mediante el cual se dejó constancia que en noviembre y diciembre de 2023, se dialogó sobre la continuidad del menor en el centro educativo:

#### 8 de noviembre de 2023

Se les expresó la preocupación acerca del desarrollo general de su hijo:

1. Si bien ha habido un pequeño progreso, hay aún una gran diferencia entre lo que sus compañeros pueden lograr.
2. Sigue necesitando apoyo uno a uno en el colegio.
3. A pesar de las acomodaciones de currículo que han hecho la profesora y la psicóloga para el trabajo en clase, su hijo aún no puede acceder al aprendizaje, dada la naturaleza bilingüe del colegio.
4. Su hijo aún se frustra con las actividades lideradas por adultos.
5. Su hijo solo quiere jugar.
6. Debido a los retrasos en las tres áreas principales: lenguaje, relación lenguaje - motricidad y emocional social, su hijo no está listo para ir a Primer Grado de Primaria.
7. En Primaria su hijo no puede tener apoyo uno-a-uno ("shadow") y su hijo aún requiere de un "shadow" dedicado a él. Además requiere desarrollar su lengua materna (habla y comprensión).

Se les señaló que el colegio quiere lo mejor para su hijo y es importante pensar en la mejor institución para que pueda desarrollar su aprendizaje.

Se les propuso lo siguiente:

1. Que su hijo vaya a un colegio con menos estudiantes y atención más individualizada donde pueda enfocarse en las áreas centrales: comunicación y lenguaje, desarrollo físico y personal, desarrollo socioemocional.
2. Que continúe con sus terapias individuales.
3. Cuando los padres sientan que está listo para regresar, conversaremos y evaluaremos el avance para verificar que podemos atender sus necesidades educativas y que podrá acceder al aprendizaje en el Markham.

Los padres no aceptaron esta propuesta. Preguntaron si podía repetir Kinder, lo cual sería comunicado al Director.

También se conversó del apoyo externo que recibe su hijo:

1. Su hijo debía supuestamente haber empezado la terapia de comportamiento en junio y recién lo ha hecho en octubre.
2. Su hijo detuvo su terapia ocupacional sin informar al colegio y comenzó nuevamente en noviembre.

Participantes: Leslie Ramsey (Subjefe de Apoyo al Estudiante), Bruno Landa (Jefe de Apoyo al Estudiante).

#### 15 de noviembre de 2023

Se les reportó que:

1. Su hijo aún requiere de un facilitador individual ("shadow") para mantenerse seguro y autónomo.
2. Sigue experimentando momentos de mucha frustración que aparecen cuando no se le deja hacer algo que no está permitido en ese momento. Asimismo, la frustración aparece por sus dificultades de expresarse en su lengua materna.
3. Aún continúa evadiendo las actividades propuestas y lideradas por adultos y puede volverse físicamente agresivo cuando se le pide unirse a una actividad de aprendizaje. Debido a esto, sigue sin acceder al currículo y a las oportunidades de aprendizaje a menos que se hagan a través de su "shadow".
4. El avance de su hijo es todavía muy limitado y solo conoce 8 sonidos, que son solo 3 más de los que conocía en agosto.
5. También se les señaló que no puede formar letras y está en el estadio de "en inicio" en escritura, lectura y matemáticas.
6. Se les señaló la preocupación del colegio y se les indicó que su hijo no podría tener un facilitador ("shadow") y la verdad es que no puede estar seguro y acceder al currículo sin uno.

Les recomendamos que consideren qué es lo mejor para su hijo:

Un ambiente más pequeño, donde haya estudiantes, más atención personalizada y pueda desarrollar su lengua materna. El entorno bilingüe del colegio Markham no puede darle esa atención y desarrollo que necesita.

#### 27 de noviembre de 2023

Le explicamos que su hijo no podrá repetir Kinder en 2024, pues no hay vacantes disponibles.

Les recordamos la reunión que sostuvimos con ellos en marzo en la que conversamos de las necesidades de aprendizaje de su hijo. Les recordamos que les dijimos que hablaríamos lo mejor que pudiéramos para apoyar a su hijo, pero que les daríamos recomendaciones basadas en lo que consideramos mejor para su progreso de aprendizaje, especialmente en un entorno bilingüe como el que tiene el colegio. Su hijo necesita de un apoyo muy personalizado con un "shadow" permanente para que esté seguro, para expresar sus necesidades y lograr autonomía. Su perfil de aprendizaje es, en estos momentos, muy bajo (equivalente a un niño de 3 años). Su desarrollo de lenguaje y comunicación son muy básicos y no puede acceder al currículo en inglés.

Por estas razones les recomendamos que busquen un colegio más apropiado para cubrir las necesidades de su hijo. Un colegio más pequeño, con atención más personalizada donde pueda desarrollar su lengua materna, su motricidad y su área emocional y social. Puede desarrollar estas habilidades básicas y luego de hacerlo, podemos evaluar su retorno al Markham.

Ustedes mostraron su desacuerdo.

Ante eso, les dijimos que sabemos que esta decisión puede ser difícil, pero que solo pensamos en el bienestar de su hijo



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC

**1 de diciembre de 2023**

En la entrevista sostenida conmigo y con Miss Cooper, les reiteramos que era imposible que su hijo pudiera progresar en sus aprendizajes en el colegio y les reiteramos la propuesta de que lo mejor para su hijo era buscar un colegio más chico y que en ese entorno con atención más personalizada, pudiera desarrollar las habilidades básicas que un entorno bilingüe como el del Markham no puede proporcionarles; pero que estábamos abiertos a ver el desarrollo de su hijo posteriormente y reservarles un espacio para que pueda retornar al Markham si en el futuro podíamos cubrir sus necesidades de aprendizaje.

En vista de su negativa, les expresé que sería profesionalmente irresponsable aceptar que su hijo se matriculara en 2024 y sería una falta de ética incuestionable. El Markham se precia de ser una institución educativa de calidad. Esta calidad del servicio pasa por ser honestos con los padres y procurar el mejor desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes. En vista de que insistía en su negativa, señalé que recurriría a la UGEL, porque era imposible aceptar la matrícula de S.A.M.V. en el Markham en 2024.

(...)

En la entrevista sostenida conmigo y con Miss Cooper, les reiteramos que era imposible que su hijo pudiera progresar en sus aprendizajes en el colegio y les reiteramos la propuesta de que lo mejor para su hijo era buscar un colegio más chico y que en ese entorno con atención más personalizada, pudiera desarrollar las habilidades básicas que un entorno bilingüe como el del Markham no puede proporcionarles; pero que estábamos abiertos a ver el desarrollo de su hijo posteriormente y reservarles un espacio para que pueda retornar al Markham si en el futuro podíamos cubrir sus necesidades de aprendizaje.

En vista de su negativa, les expresé que sería profesionalmente irresponsable aceptar que su hijo se matriculara en 2024 y sería una falta de ética incuestionable. El Markham se precia de ser una institución educativa de calidad. Esta calidad del servicio pasa por ser honestos con los padres y procurar el mejor desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes. En vista de que insistía en su negativa, señalé que recurriría a la UGEL, porque era imposible aceptar la matrícula de S.A.M.V. en el Markham en 2024.

(...)

Nos reiteramos en nuestra evaluación de que su hijo S.A.M.V. deberá pasar a otra institución para garantizar su derecho a la educación, pues los principios axiomáticos del colegio no le permiten acceder al currículo a pesar de nuestros esfuerzos.

La opción de permanecer en Kinder es imposible porque de hacerlo en estas condiciones no garantiza el derecho a la educación de su hijo y porque no tenemos espacio disponible en dicho grado.

290. De la revisión de la comunicación del 11 de diciembre de 2023, se verifica que el Promotor indicó a los denunciados que debido al poco progreso del menor S.A.M.V. debían cambiarlo de centro educativo; conforme las siguientes fechas:

Fecha de reunión	Contenido
8 de noviembre de 2023	En dicha reunión informaron a los denunciados que el menor no ha mostrado un gran progreso y debido a los retrasos en las áreas de lenguaje, relación lenguaje - motricidad y emocional social, no está listo para cursar el primer grado dentro del centro educativo. Más aun, cuando en dicho grado no se puede tener "Shadow teacher".  Por lo cual se propuso que el menor vaya a un colegio con menos estudiantes y atención más individualizada donde pueda enfocarse en las áreas centrales: comunicación y lenguaje, desarrollo físico y personal, desarrollo socioemocional. A lo cual, los denunciados se negaron a cambiar al menor.
15 de noviembre de 2023	En dicha reunión informaron a los denunciados que los avances del menor son limitados y que debido a que no podrá tener un facilitador no podrá acceder de forma segura al primer grado.  Por lo cual, se recomendó a los denunciados opten por un ambiente más pequeño, donde haya estudiantes, más atención personalizada y pueda desarrollar su lengua materna.
27 de diciembre de 2023	En dicha reunión informaron a los denunciados que el menor tiene un desarrollo básico en lenguaje y comunicación y no puede acceder a un currículo en inglés (ofrecido por el Promotor).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

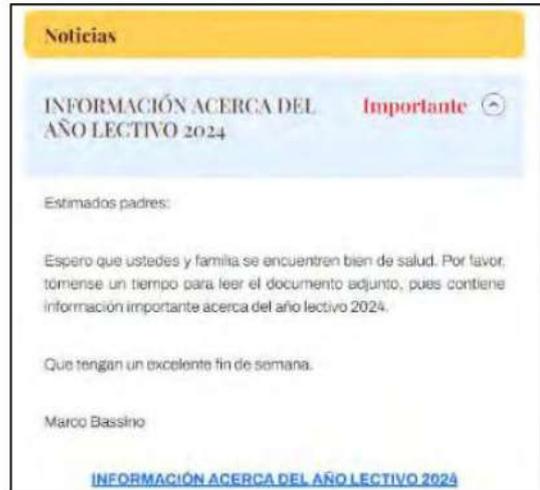
	Para lo cual, se recomendó que buscaran un colegio más apropiado a las necesidades del menor.
1 de diciembre de 2023	En dicha reunión informaron a los denunciantes que era imposible que el menor progrese sus aprendizajes en el centro educativo, y se reitera que el menor cambie de colegio según sus necesidades.
11 de diciembre de 2023	Atendieron la carta notarial del 4 de diciembre de 2023, manifestando que desde el 8 de noviembre de 2023 se le indicó que debía buscar un colegio alternativo. Asimismo, indicó que el menor debe pasar a otro centro educativo acorde a sus necesidades.

291. De la revisión de las reuniones entabladas entre las partes en noviembre de 2023, se evidencia que el Promotor recomendó en reiteradas oportunidades que debían cambiar al menor de centro educativo debido a que no hubo progresos significativos en áreas del lenguaje que le permitan cursa el primer grado (educación bilingüe). No obstante, no se evidencia que se haya indicado a los denunciantes la decisión del centro educativo de no renovar la matrícula durante dichas reuniones.
292. Ahora bien, y contrario a las observaciones de los denunciantes, de la revisión de la reunión del 1 de diciembre de 2023 y carta notarial de 4 de diciembre de 2023, se verifica que se indicó a los denunciantes que el menor cambie de colegio según sus necesidades, lo cual fue entendido por los padres como una no renovación de matrícula, para lo cual solicitaron al Promotor una reevaluación de la decisión adoptada, siendo que el 11 de diciembre de 2023, el Promotor atendió la solicitud de reevaluación, indicando que el menor debe pasar a otra institución.
293. Si bien los denunciantes manifestaron, en sus alegatos y observaciones al Informe Final de Instrucción, que recién en enero de 2024, tomaron conocimiento de la no renovación de matrícula del menor S.A.M.V. puesto que le remitieron un correo en el cual no se incluyó a dicho menor, ello no resultaría cierto, puesto que, desde el 1 de diciembre de 2023 los denunciantes tenían conocimiento de la no revocación (siendo que en atención a ello solicitó una reevaluación).
294. Por otra parte, los denunciantes manifestaron, en sus alegatos y observaciones al Informe Final de Instrucción, que la comunicación de no revocación se realizó de forma no oportuna, lo cual afecta que pueda evaluar trasladar a su hijo a otro centro educativo.
295. Al respecto, de acuerdo con el numeral V.5 de la Norma sobre el proceso de matrícula, el proceso regular de matrícula se realiza en el trimestre previo al inicio de clases. Asimismo, conforme el Instructivo con disposiciones específicas para cada tipo de proceso de matrícula para el año escolar 2024<sup>41</sup> del Ministerio de Educación, este trimestre iniciaría desde diciembre hasta mediados de marzo de cada año.
296. En atención a lo anterior, siendo que el denunciante tomó conocimiento desde el 1 de diciembre de 2023 que no se procedería con la renovación matrícula, se verifica que el proceso de matrícula recién iniciaba en el trimestre previo al nuevo año lectivo, con lo cual se comunicó oportunamente sobre la no renovación, lo cual posibilitaba que los denunciantes puedan participar del proceso de matrícula regular en otro centro educativo.

<sup>41</sup> Consulta en <https://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/INSTRUCTIVO-DIGITAL-2024.pdf>  
M-CPC-05/02

297. En ese sentido, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción del literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código.
- (ii) Respecto a que el Promotor no haría informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024
298. Los denunciantes manifestaron que no se les informó cuáles eran los requisitos para efectuar la renovación de matrícula del menor.
299. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:
- (i) Se comunicó los requisitos el 4 de noviembre de 2023, cuando se trasladó el Reglamento Interno;
- (ii) el artículo 101 del Reglamento interno indica los requisitos para la ratificación de la matrícula.
300. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, no se acreditó que el Promotor no habría informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024.
301. En sus observaciones, los denunciantes manifestaron nunca se puso en su conocimiento información sobre los requisitos para efectuar la renovación de matrícula del menor.
302. En sus observaciones, el Promotor reiteró sus descargos, y manifestó estar conforme con la recomendación en el presente extremo; asimismo agregó lo siguiente:
- (i) Se le remitió el documento con la información correspondiente mediante correo electrónico;
- (ii) los boletines y la información remitida por AEBP se encuentran disponibles las veinticuatro (24) horas del día a través de su portal web.
303. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Correo del 10 de noviembre de 2023, remitido a los padres de familia, en el cual obra – entre otros – información sobre las vacantes para el año lectivo 2024:





Miraflores, 4 de noviembre de 2023

### INFORMACIÓN A LOS PADRES DE FAMILIA ACERCA DEL AÑO LECTIVO 2024

En cumplimiento de las disposiciones vigentes cumplimos publicar la información siguiente y ponerla a disposición de los padres de familia.

- (ii) Artículo 101 del Reglamento Interno del 2024 presentado por los denunciantes:

**Artículo 101.** El Markham es un Colegio bilingüe, peruano e internacional con herencia británica, por lo que demanda un currículo que abarque una serie de requerimientos.

- a. Desde el punto de vista peruano debemos:
  - i. Cumplir los objetivos que señala el Ministerio de Educación del Perú - que todos los estudiantes tengan un conocimiento de su propia lengua, cultura e historia a través del Currículo Nacional de Educación Básica, aprobado por Resolución Ministerial N° 281-2016-MINEDU.
  - ii. Tener en cuenta la necesidad de preparar a nuestros estudiantes adecuadamente para su ingreso a las universidades peruanas.
- b. Desde el punto de vista británico e internacional debemos:
  - i. Ofrecer un currículo lo suficientemente amplio y flexible, con áreas opcionales –como se practica en los mejores modelos curriculares internacionales– que permita a los estudiantes trabajar al máximo de su capacidad, sus intereses y sus habilidades académicas.
  - ii. Tomar en consideración que la mayoría de nuestros estudiantes están trabajando en su segunda lengua.

- (iii) Reglamento Interno del 2024 (extraído del enlace contenido en el documento “Información a los padres de familia del año lectivo 2024”)

**Artículo 101.** El Markham es un Colegio bilingüe, peruano e internacional con herencia británica, por lo que demanda un currículo que abarque una serie de requerimientos.

- a. Desde el punto de vista peruano debemos:
  - i. Cumplir los objetivos que señala el Ministerio de Educación del Perú - que todos los estudiantes tengan un conocimiento de su propia lengua, cultura e historia a través del Currículo Nacional de Educación Básica, aprobado por Resolución Ministerial N° 281-2016-MINEDU.
  - ii. Tener en cuenta la necesidad de preparar a nuestros estudiantes adecuadamente para su ingreso a las universidades peruanas.
- b. Desde el punto de vista británico e internacional debemos:
  - i. Ofrecer un currículo lo suficientemente amplio y flexible, con áreas opcionales –como se practica en los mejores modelos curriculares internacionales– que permita a los estudiantes trabajar al máximo de su capacidad, sus intereses y sus habilidades académicas.
  - ii. Tomar en consideración que la mayoría de nuestros estudiantes están trabajando en su segunda lengua.

- (iv) Artículo 101 del Reglamento Interno del 2024 presentado por el Promotor:

**Artículo 101.** Son requisitos para la ratificación de la matrícula:

- a. Haber leído y aceptado los documentos de información sobre el documento de Características Pedagógicas y Condiciones Económicas, el Código Markham, la Declaración de Misión y Visión del colegio, los Objetivos estratégicos del colegio, el Perfil del estudiante, el Perfil de los padres de familia, la Política de Ayuda Financiera, el Reglamento Interno y la circular de Pre Matrícula, la Autorización para el uso de imágenes y datos en los canales de comunicación del colegio.
- b. En caso de que la ratificación de matrícula de un estudiante haya sido aceptada sólo en forma condicional por sus antecedentes académicos y/o conductuales, se requiere la firma de los dos padres o apoderados de una carta de aceptación y compromiso;
- c. Abonar en los bancos designados los derechos de matrícula;
- d. Haber devuelto todos los libros, útiles deportivos y material educativo prestados por el colegio. En caso de haberlos perdido, tendrán que cancelar el costo de los mismos.
- e. Abonar las moras originadas por devolución de los libros prestados por el colegio, fuera del plazo establecido, hasta por un máximo de S/. 15 por libro.

- (v) Constancia de envío de correo electrónico con el Boletín N° 67 a los denunciantes:

no_boletin	IPARENT	iddefault_email	iddefault_email2	com_senid	com_person_type	com_senistate	
1	67	MÁLAGA MÁLAGA, JOSE VLADIMIR	josevladimirmalaga@gmail.com	jmalaga@clinicahome.com.pe	1577756	Parent	2023-11-10 16:24:15.000
2	67	VALDIVIA CHAVEZ, CLAUDIA YAMILETH	cvaldivia@gmail.com		1577757	Parent	2023-11-10 16:24:15.000

304. Los denunciantes cuestionaron, en sus alegatos y observaciones al Informe Final de Instrucción, que el Promotor no habría informado sobre los requisitos para la renovación de matrícula. A lo cual, el proveedor denunciado manifestó que dichos requisitos fueron informados a través del artículo 101 del Reglamento Interno remitido en un correo electrónico en noviembre de 2023.
305. De la revisión del artículo 101 del Reglamento Interno del 2024 presentado por los denunciantes y el Promotor se verifica que difieren en el contenido de estos; siendo que, en uno se dispone una curricular bilingüe y en otro los requisitos para la renovación de matrícula.
306. Pese a ello, de la revisión del enlace contenido en el documento "Información a los padres de familia del año lectivo 2024" del correo del 10 de noviembre de 2023, se verifica que contiene el Reglamento Interno del 2024 remitido a los denunciantes, el cual coincide con el que presentaron en el presente expediente; mas no el remitido por el Promotor junto a sus descargos. Por lo cual, se realizará el análisis del presente extremo en atención al Reglamento Interno presentado por los denunciantes.
307. Al respecto, el artículo 97 del Reglamento Interno dispone que los requisitos para ratificar o renovar la matrícula son:
- a. Haber aceptado los documentos de información sobre el documento de Características Pedagógicas y Condiciones Económicas, el Código Markham, la Declaración de Misión y Visión del colegio, los Objetivos estratégicos del colegio, el Perfil del estudiante, el Perfil de los padres de familia, la Política de Ayuda Financiera, el Reglamento Interno y la circular de Pre-Matrícula, la Autorización para el uso de imágenes y datos en los canales de comunicación del colegio.
  - b. En caso de que la ratificación de matrícula de un estudiante haya sido aceptada sólo en forma condicional por sus antecedentes académicos y/o conductuales, se requiere la firma de los dos padres o apoderados de una carta de aceptación y compromiso;
  - c. Abonar en los bancos designados los derechos de matrícula;

- d. Haber devuelto todos los libros, útiles deportivos y material educativo prestados por el colegio.
- e. Abonar las moras originadas por devolución de los libros prestados por el colegio, fuera del plazo establecido.
308. Por lo cual, se ha acreditado que el Promotor cumplió con informar a los denunciados sobre los requisitos de la renovación de matrícula aplicables para el año lectivo 2024, a través del correo del 10 de noviembre de 2023.
309. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, los denunciados manifestaron que no recibieron dicha información. No obstante, conforme la constancia de remisión de correo se verifica que el mismo sí fue remitido a ambos denunciados el 10 de noviembre de 2023.
310. En ese sentido, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción del literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código.
- (iii) Respecto a que el Promotor no habría remitido la siguiente información: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de estudiantes por aula. j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o período promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).
311. Los denunciados manifestaron lo siguiente:
- (i) El Promotor omitió entregar la información mínima que las instituciones educativas están obligadas a entregar.
- (ii) conforme a la normativa vigente debe ser entregada treinta (30) días calendario antes de la culminación del año lectivo y treinta (30) días antes de la matrícula;
- (iii) la información que no fue entregada era: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de estudiantes por aula. j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o período promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).



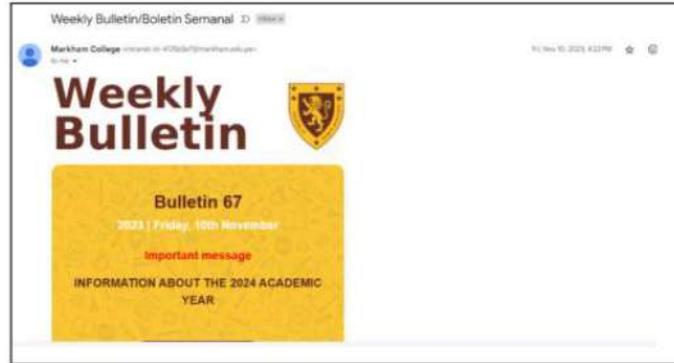
PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

312. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:
- (i) Toda la información relativa al año académico escolar 2024 fue debidamente enviada a los padres de familia de la comunidad Markham vía correo electrónico el 10 de noviembre de 2023;
  - (ii) en el contenido de dicho correo se puede advertir toda la información cuestionada por los denunciantes.
313. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, se acreditó que el Promotor remitió la siguiente información:
- a. Monto y oportunidad de pago de la matrícula;
  - b. Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos;
  - c. Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución;
  - d. Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años;
  - e. El Reglamento Interno del colegio, actualizado;
  - f. Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones;
  - g. Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes;
  - h. El número de vacantes disponibles;
  - i. El número máximo de estudiantes por aula;
  - j. El horario de clases;
  - k. El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico);
  - l. El calendario del año lectivo o período promocional;
  - m. Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes;
  - n. Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).
314. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, los denunciantes manifestaron nunca se puso en su conocimiento la información antes mencionada.
315. En sus observaciones, el Promotor reiteró sus descargos, y manifestó estar conforme con la recomendación en el presente extremo.
316. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Correo del 10 de noviembre de 2023, remitida a los padres de familia, en el cual obra – entre otros – información sobre las vacantes para el año lectivo 2024:



Miraflores, 4 de noviembre de 2023

### INFORMACIÓN A LOS PADRES DE FAMILIA ACERCA DEL AÑO LECTIVO 2024

En cumplimiento de las disposiciones vigentes cumplimos publicar la información siguiente y ponerla a disposición de los padres de familia.

- (ii) Correo electrónico del 23 de enero de 2024, remitido a los denunciados, en la cual se indica que el periodo de matrícula es desde el 11 de enero al 13 de febrero de 2024:



#### Transcripción

*“El sistema de matrícula en línea abrirá desde el jueves 11 de enero al martes 13 de febrero de 2024. (...)”*

- (iii) Documento denominado “Información a los padres de familia acerca del año lectivo 2023”, presentado por los denunciados, en el cual se indica que el periodo lectivo culmina el 13 de diciembre de 2023:

**Calendario lectivo 2023****Matrícula**

Del 11 de enero de 2023 al 13 de febrero de 2023

**Bimestre 1**

Del 1 marzo al 28 de abril

**Bimestre 2**

Del 8 de mayo al 7 de julio

**Bimestre 3**

Del 31 de julio al 29 de setiembre

**Bimestre 4**

Del 9 de octubre al 13 de diciembre

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

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

318. Asimismo, el artículo 14.2 del mismo cuerpo normativo indica que se debe entregar, por escrito, la información a la que se refieren los literales b) y c) del precitado

numeral a los usuarios del servicio educativo, como mínimo, treinta (30) días calendario antes de finalizar el año lectivo o período promocional en curso.

319. De la revisión de los medios probatorios, se verifica que la matrícula para el periodo lectivo 2024 iniciaba el 11 de enero de 2024; por lo cual, el Promotor debía entregar la información antes citada hasta el 12 de diciembre de 2023.
320. Asimismo, conforme el documento “Información a los padres de familia acerca del año lectivo 2024” se verifica que el periodo lectivo culminaba el 13 de diciembre de 2023; por lo cual, los requisitos b) y c) del numeral 154 de la presente resolución debía ser entregada hasta el 12 de noviembre de 2023.
321. Contrario a las observaciones de los denunciantes al Informe Final de Instrucción, se advierte del correo 10 de noviembre de 2023, que el Promotor sí cumplió con entregar el documento denominado “Información a los padres de familia acerca del año lectivo 2024”. Ahora bien, de la revisión del referido documento, se verifica que contiene lo siguiente: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de estudiantes por aula. j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o período promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes.
322. Por lo cual, el Promotor ha acreditado que cumplió con remitir la información cuestionada por los denunciantes conforme los establecido en el artículo 14 de la Ley de Centros Educativos Privados.
323. En ese sentido, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción del literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código

### **Sobre el aviso del Libro de Reclamaciones**

324. El artículo 151 del Código<sup>42</sup> impone a los establecimientos comerciales el deber de exhibir en su interior, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso en el que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.
325. Asimismo, el artículo 9 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Reglamento del Libro de

<sup>42</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 151°.- Exhibición del libro de reclamaciones.**

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

Reclamaciones)<sup>43</sup>, indica que el aviso del libro de reclamaciones es el letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en los Anexos II y III del Reglamento.

#### Aplicación al caso en concreto

326. Los denunciantes manifestaron que el Promotor en su portal web <https://www.markham.edu.pe>, no habría implementado el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual.
327. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:
- (i) No se encuentra legalmente obligado a contar con un Libro de Reclamaciones en el portal [www.markham.edu.pe](http://www.markham.edu.pe);
  - (ii) pese a no tener la obligación legal de hacerlo, debe considerarse que su representada sí ha implementado un mecanismo de presentación de reclamos en su web, el cual es visible y accesible;
  - (iii) deberá considerarse que el sitio web institucional del colegio Markham no es un portal diseñado para la celebración de relaciones de consumo con usuarios. Por el contrario, es un sitio web institucional de carácter informativo y con fines de comunicación en general, respecto de las actividades del Colegio Markham y cuestiones afines;
  - (iv) en la actualidad, se han hecho las gestiones necesarias para adecuar en la medida de lo posible el enlace que consta en el portal institucional del Colegio Markham a las disposiciones del Reglamento del Libro de Reclamaciones, como una buena práctica en favor de los consumidores y sin que ello implique el reconocimiento de la obligación.
328. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, se acreditó que el Promotor no estaba obligado a implementar el aviso correspondiente al Libro de Reclamaciones Virtual en el sitio web de AEBP.
329. En sus observaciones, los denunciantes manifestaron que, si bien el Promotor no desarrolla actividades mediante dicha página, su libro de reclamaciones debería estar conforme con la normativa correspondiente.
330. En sus observaciones, el Promotor reiteró sus descargos, y manifestó estar conforme con la recomendación en el presente extremo.

<sup>43</sup> **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones**

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del presente Reglamento.

331. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Acta de verificación del 12 de marzo de 2024, mediante el cual la Secretaría Técnica efectuó la diligencia de visualización en el portal web <https://www.markham.edu.pe> y <https://intranet.markham.edu.pe/public/complaints/>, con la finalidad de verificar la implementación del Libro de Reclamaciones Virtual:

**ACTA DE VERIFICACIÓN**

Con fecha 12 de marzo de 2024, en Lima, siendo las 15:50 horas: la suscrita representante del despacho de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, Sede Central Lima Sur N° 2 del INDECOPI, por especial encargo de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 de la misma institución, efectuó la diligencia de visualización en el portal web <https://www.markham.edu.pe> y <https://intranet.markham.edu.pe/public/complaints/>, con la finalidad de verificar la implementación del Libro de Reclamaciones Virtual, y la Hoja de Reclamaciones.

La referida diligencia se desarrolló de la manera siguiente:

- (i) Se obtuvo acceso a la página web <https://www.markham.edu.pe> a través del navegador de Google ingresando a dicha página web. Y se realizó un barrido a lo largo de la página de inicio del proveedor. Se deja constancia del contenido de dicha página mediante capturas de pantalla. Cabe precisar que la información en la página estaba en inglés (Imagen 1 y Anexo 1)
- (iv) De forma posterior, se ingresó a la página web ubicado en <https://intranet.markham.edu.pe/public/complaints/> a fin de verificar la Hoja del Libro de Reclamaciones Virtual. Al ingresar se obtuvo los siguientes resultados: (Imagen 2 y Anexo 3)

**Imagen N° 1**



- (ii) Al darle clic en el ítem superior derecho (bandera del Perú), la página web paso a idioma español. (Anexo 2)
- (iii) Se verifica que no se realiza la compraventa de productos o servicios a través de la referida página web. Asimismo, no se identifica que cuente con un Libro de Reclamaciones Virtual ni su aviso.

**Imagen N° 2**



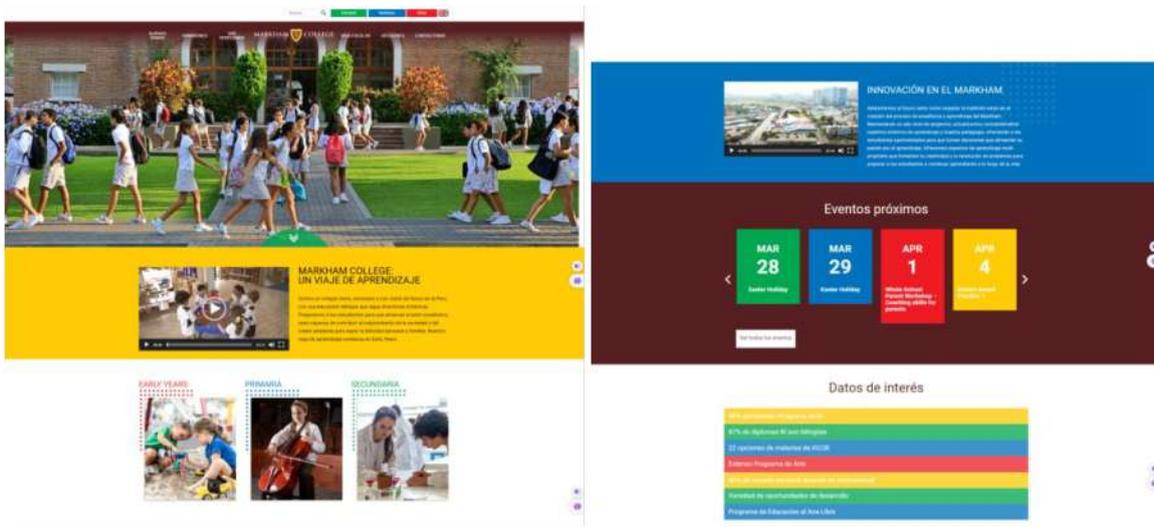
Siendo las 16:15 horas, se dio por culminada la presente diligencia de visualización, procediendo a levantar y suscribir la presente acta en señal de conformidad y veracidad de su contenido.

**Anexo 1:**





Anexo 2:



Anexo 3:

Libro de Reclamaciones

Fecha: 2024-03-12

1. Identificación del reclamante

Consumidor  Padre  Madre  Representante \*

Nombre y Apellidos \*

Domicilio \*

R.U.C. Nro. Teléfono \*

D.N.I.  C.E. \*\* \$ AAAA \*

2. Identificación del bien contratado

Producto  Servicio \*

Monto Reclamado

\$ 1.000,00 - \$ 1.000,00

Descripción \*

3. Detalle de la reclamación

Reclamo: **Disconformidad relacionada a los productos o servicios.**

Queja: **Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.**

Descripción \*

Adjunte firma en archivo .PNG o .JPG \*

Ninguno archivo seleccionado.

Capcha:

No soy un robot

El Colegio Markham declara que los datos personales proporcionados en este formulario serán usados únicamente con la finalidad de atender su reclamo o queja. Los datos personales se encuentran registrados por el tiempo que sea necesario para la ejecución de los fines citados en nuestro banco de datos, ubicado en nuestro local de Miraflores y cumpliendo con las medidas de seguridad apropiadas.

En caso desee ejercer sus derechos conforme a Ley, favor de contactarse al siguiente correo: [denuncias@markham.edu.pe](mailto:denuncias@markham.edu.pe)  
Para aceptar y poder guardar los cambios, haga clic en la casilla de verificación + \*

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.  
\*\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a (15) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por (15) días más, previa comunicación al consumidor.

Enviar

- (ii) Fotografía presentada por los denunciante, respecto a la implementación del aviso del Libro de Reclamaciones Virtual:



332. El Principio de Verdad Material previsto en el numeral 1.1 del Título Preliminar del TUO<sup>44</sup> señala que en el procedimiento la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven motivo a sus decisiones.

333. Sobre el particular, mediante Acta de Verificación de 12 de marzo de 2024, personal de la Secretaría Técnica ingresó a la página web del Promotor (<https://www.markham.edu.pe>) y dejó constancia de lo siguiente:

*“Se verifica que no se realiza la compraventa de productos o servicios a través de la referida página web”*

334. En este punto es preciso señalar que si bien la página web del Promotor (<https://www.markham.edu.pe>) cuenta con la opción “Libro de reclamaciones”, la misma constituye un canal de información de sus servicios educativos a sus clientes, no permitiéndose la contratación de servicios y/o productos a través de su plataforma virtual, conforme se advierte a continuación:

<sup>44</sup> Texto Único Ordenado De La Ley N° 27444, Ley Del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

**ARTÍCULO VI. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

**1.11 PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL.** En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

Anexo 2:



335. En ese sentido, del Acta de Verificación de 12 de marzo de 2024 se advierte que el Promotor no desarrolla sus actividades económicas (venta de bienes o contratación de servicios) mediante su portal web, y, por tanto, no le son exigibles las disposiciones del Libro de Reclamaciones virtual, como la referida a la obligación de contar con el aviso de dicho documento en su portal web.
336. En consecuencia, corresponde declarar **infundado** el presente extremo denunciado por presunta infracción del artículo 151 del Código, concordado con el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

**Sobre el Libro de Reclamaciones**

337. El artículo 150 del Código<sup>45</sup> establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el reglamento del libro de reclamaciones.
338. De acuerdo con el numeral 3.1. del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, se entiende por Libro de Reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores

<sup>45</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.**  
Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. De otro lado, de conformidad con el artículo 4° del Reglamento<sup>46</sup>, los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un libro de reclamaciones virtual en cada uno de sus establecimientos.

- (i) Respecto a que el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de los proveedores denunciados ubicado en su página web (<https://www.markham.edu.pe>) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas
339. Los denunciados señalaron que la hoja del Libro de Reclamaciones Virtual no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, ni espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas.
340. En sus descargos, el Promotor se allanó al presente extremo de la denuncia.
341. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, el Promotor se allanó al hecho referido a que el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de los proveedores denunciados ubicado en su página web (<https://www.markham.edu.pe>) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas.
342. En sus observaciones, los denunciados no presentaron alegatos respecto a este extremo.
343. En sus observaciones, el Promotor no presentó alegatos respecto a este extremo.
344. Ahora bien, sobre el particular, es conveniente señalar que el numeral 3 del artículo 112 del Código prevé que cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminalmente, pudiendo imponerse una Amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria.

<sup>46</sup> **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 4°.- Libro de Reclamaciones:**

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

(Lo subrayado es nuestro)

345. Al respecto, es importante mencionar que el allanamiento es definido como un negocio jurídico procesal unilateral del demandado a través del cual éste acepta el petitorio de la demanda dirigida contra él por el demandante en el proceso, siendo que debe tenerse en cuenta que, a través del allanamiento, el demandado no reconoce que la pretensión planteada contra él por el demandante es conforme al derecho objetivo, sino que se limita a manifestar su voluntad de satisfacer el interés del demandante, abdicando con ello al ejercicio de su derecho a la defensa<sup>47</sup>.
346. Bajo dicho contexto, el literal d) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-CODINDECOPI<sup>48</sup>, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) precisa que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
347. Además, la Sala mediante Resolución N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, del 6 de febrero de 2019, señaló que cuando el allanamiento y/o reconocimiento formulado por el proveedor entre sus alegatos de defensa, sea claro y expreso, debe surtir sus efectos; y, que, por lo tanto, el órgano resolutorio debe emitir un pronunciamiento sin analizar el fondo de la controversia<sup>49</sup>.
348. En ese sentido, en la medida que la Universidad, **en aplicación al citado artículo 112 del Código**, se allanó expresamente a la imputación de cargos **con la presentación de sus descargos**, correspondería amparar la denuncia, sin realizar un análisis de fondo.

<sup>47</sup> PRIORI POSADA, Giovanni F. Formas autocompositivas de conclusión del proceso en el Código Procesal Civil. En proceso & justicia N° 1, Lima, 2001, p. 38.

<sup>48</sup> **Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**  
**Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento** Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:  
(...) c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.  
d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.  
e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

<sup>49</sup> **RESOLUCIÓN N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de febrero de 2019**

"(...)

23. A criterio de este Colegiado, el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos de defensa para desvirtuar su responsabilidad; no resultaba una justificación válida para no considerar el allanamiento presentado por Mapfre en sus descargos y los efectos que acarrearía dicha figura procesal, tomando en consideración la oportunidad en que este fue planteado.

24. En dicha medida, a criterio de esta Sala, corresponde considerar el allanamiento expresamente formulado y determinar la responsabilidad de la denunciada, sin efectuar un análisis de fondo.

25. De esta manera, al haberse verificado que Mapfre presentó allanamiento dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos, esta Sala tendrá por allanado a dicho proveedor, y aplicará los efectos del mismo, que se encuentran recogidos en la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Por tanto, este Colegiado considera que no corresponde imponer una sanción pecuniaria y condenar al pago de costos a la aseguradora. (...)"

349. En consecuencia, corresponde declarar **fundada** la denuncia interpuesta por la parte denunciante por infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, toda vez que el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del Promotor ubicado en su página web no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas.
- (ii) Respecto a que el Promotor habría condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma
350. En su denuncia, los denunciantes señalaron que el Promotor habría condicionado el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.
351. En sus descargos, el Promotor se allanó al presente extremo de la denuncia.
352. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, el Promotor se allanó al hecho referido a que habría condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.
353. En sus observaciones, los denunciantes no presentaron alegatos respecto a este extremo.
354. En sus observaciones, el Promotor no presentó alegatos respecto a este extremo.
355. Ahora bien, sobre el particular, es conveniente señalar que el numeral 3 del artículo 112 del Código prevé que cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminalmente, pudiendo imponerse una Amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria.
356. Al respecto, es importante mencionar que el allanamiento es definido como un negocio jurídico procesal unilateral del demandado a través del cual éste acepta el petitorio de la demanda dirigida contra él por el demandante en el proceso, siendo que debe tenerse en cuenta que, a través del allanamiento, el demandado no reconoce que la pretensión planteada contra él por el demandante es conforme al derecho objetivo, sino que se limita a manifestar su voluntad de satisfacer el interés del demandante, abdicando con ello al ejercicio de su derecho a la defensa<sup>50</sup>.
357. Bajo dicho contexto, el literal d) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-CODINDECOPI<sup>51</sup>, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al

<sup>50</sup> PRIORI POSADA, Giovanni F. Formas autocompositivas de conclusión del proceso en el Código Procesal Civil. En proceso & justicia N° 1, Lima, 2001, p. 38.

<sup>51</sup> **Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**  
**Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento** Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) precisa que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.

358. Además, la Sala mediante Resolución N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, del 6 de febrero de 2019, señaló que cuando el allanamiento y/o reconocimiento formulado por el proveedor entre sus alegatos de defensa, sea claro y expreso, debe surtir sus efectos; y, que, por lo tanto, el órgano resolutorio debe emitir un pronunciamiento sin analizar el fondo de la controversia<sup>52</sup>.
359. En ese sentido, en la medida que la Universidad, **en aplicación al citado artículo 112 del Código**, se allanó expresamente a la imputación de cargos **con la presentación de sus descargos**, correspondería amparar la denuncia, sin realizar un análisis de fondo.
360. En consecuencia, corresponde declarar **fundada** la denuncia interpuesta por la parte denunciante por infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, por condicionar a los denunciados el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo “teléfono” y envío de firma.
- (iii) Respecto a que el Promotor no permitiría imprimir el reclamo ingresado por los denunciados en el Libro de Reclamaciones Virtual
361. En su denuncia, los denunciados señalaron que el Promotor no permitiría imprimir su reclamo ingresado en el Libro de Reclamaciones Virtual.
362. En sus descargos, el Promotor señaló lo siguiente:
- (i) Su Libro de Reclamaciones Virtual, por defecto, permite el soporte de impresión al realizar el envío del reclamo al correo electrónico;
  - (ii) el presunto impedimento de impresión se realiza sobre la interfaz de la Hoja

(...) c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.

d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

<sup>52</sup> **RESOLUCIÓN N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de febrero de 2019**

(...)

23. A criterio de este Colegiado, el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos de defensa para desvirtuar su responsabilidad; no resultaba una justificación válida para no considerar el allanamiento presentado por Mapfre en sus descargos y los efectos que acarrea dicha figura procesal, tomando en consideración la oportunidad en que este fue planteado.

24. En dicha medida, a criterio de esta Sala, corresponde considerar el allanamiento expresamente formulado y determinar la responsabilidad de la denunciada, sin efectuar un análisis de fondo.

25. De esta manera, al haberse verificado que Mapfre presentó allanamiento dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos, esta Sala tendrá por allanado a dicho proveedor, y aplicará los efectos del mismo, que se encuentran recogidos en la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Por tanto, este Colegiado considera que no corresponde imponer una sanción pecuniaria y condenar al pago de costos a la aseguradora. (...)

- de Reclamación que se ve en el portal, mas no observando el procedimiento completo de reclamo;
- (iii) de ingresarse un reclamo, genera un correo electrónico al consumidor, dando la opción general de imprimir la comunicación enviada;
  - (iv) en la actualidad es un estándar en la industria (de los buscadores web y servicios de mensajería electrónica) incluir por defecto una opción de imprimir en sus plataformas, así como la posibilidad de descargar en PDF el archivo para luego imprimirlo;
  - (v) se ha presentado un caso similar en la Resolución 167-2020/ICA de octubre de 2020, respecto a la funcionabilidad del Libro de Reclamaciones virtual.
363. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto, no se acreditó que el Promotor no permitiría imprimir el reclamo ingresado por los denunciante en el Libro de Reclamaciones Virtual.
364. En sus observaciones, los denunciante no presentaron alegatos respecto a este extremo.
365. En sus observaciones, el Promotor no presentó alegatos respecto a este extremo.
366. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Correos del 27 de febrero de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se citó a los hijos del denunciante para el día 28 de febrero de 2023 para conocer la sección Early Years.
  - (ii) Correos del 28 de febrero de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se citó a los denunciante para el día 1 de marzo de 2023 a fin de dialogar sobre las observaciones realizadas a sus menor hijos.
  - (iii) Correo del 8 de marzo de 2023, remitido los denunciante al Colegio, a través del cual solicitan que el menor S.M.V. asista por medio tiempo hasta que complete las terapias ocupacionales y de lenguaje con un profesional externo (Doctor Mills). Asimismo, dejó constancia que remitió el diagnóstico del menor al centro educativo.
  - (iv) Correo del 8 de marzo de 2023, remitido por los denunciante a la psicóloga externa, a través de la cual remitió los informes psicológicos realizados sobre el menor S.M.V.
  - (v) Correo del 9 de marzo de 2023, remitido por el Colegio a los denunciante, mediante el cual aceptan que los menor S.M.V. y I.M.V. se unan al centro educativo; asimismo, se comprometieron a apoyar en el proceso de adaptación de los menor.
  - (vi) Correos del 10 y 14 de marzo de 2023, remitidos entre las partes, mediante el cual se informa que la vacante ha sido otorgada a los menor S.M.V. y I.M.V.
  - (vii) Correos del 16 de marzo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales los denunciante remitieron documentación de los menor S.M.V. y I.M.V. del centro educativo anterior: Resolución directoral de traslado,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

certificado de estudios del año lectivo 2022 (4 años), Ficha única de matrícula, constancia de no deuda emitida por la Cuna Jardín Sonrisas Baby.

- (viii) Correos del 17 y 19 de marzo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se confirmó la matrícula de los menores en el centro educativo:
- (ix) Correos del 21 de marzo de 2023, remitidos entre las partes mediante los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) El menor S.M.V. asistirá al centro educativo desde el día 22 de marzo de 2023 a las 9:00 horas para conocer a los profesores y compañeros; b) Desde el día 23 de marzo de 2023, el menor S.M.V. asistirá entre las 8:00 a 12:00 horas como parte del proceso de adaptación y transición; y, c) El 29 de marzo de 2023, se reunirán las partes para dialogar sobre las observaciones y plan de acción a seguir:
- (x) Correos del 22 de marzo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se acordó que los días 23 y 24 de marzo de 2023, el menor S.M.V. asistirá en el horario de 8:00 a 9:30 horas:
- (xi) Correo del 24 de marzo de 2023, remitido por el Colegio a los denunciantes, a través del cual se dejó constancia que se acordó lo siguiente: a) El menor S.M.V. asistirá en el horario de 8:00 a 12:00 horas por una semana más, b) los padres deberán remitir los datos de los terapeutas (ocupacional, conductual y de lenguaje) para poder poner en contacto, y, c) una nueva reunión dentro de una semana.
- (xii) Correo del 27 de marzo de 2023, remitido por los denunciantes al Colegio, mediante el cual los denunciantes cumplieron con remitir la información de los terapeutas (ocupacional, conductual y de lenguaje).
- (xiii) Correos del 4 de abril de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se informó que el menor S.M.V. no pudo asistir a clase durante esa semana debido a problemas estomacales, siendo que se reincorporaría el siguiente lunes.
- (xiv) Correos del 18 de abril de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó la asistencia de los denunciantes a una conferencia.
- (xv) Correos del 26 y 27 de abril de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó la asistencia de los denunciantes a una reunión.
- (xvi) Correo del 4 de mayo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) S.M.V. continuará con la terapia cognitiva conductual y apoyo en el área de lenguaje 2 veces por semana; b) Orientación para los padres de familia; c) El horario de S.M.V. sería de 8:00 a 11:00 horas del 9 al 12 de mayo de 2023 y de 8:00 a 12:00 horas del 15 al 19 de mayo de 2023.
- (xvii) Correos del 22 y 23 de mayo de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se dejó constancia que en atención a lo acordado el menor S.M.V. tendrá un horario de 8:00 a 12:00 desde el 22 de mayo al 1 de junio de 2023:
- (xviii) Correos del 14 de junio de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó la reunión con un personal externo (Dr. Milla) vía Zoom.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

- (xix) Correos del 19 y 20 de junio de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se remitió un enlace virtual para la reunión con el Dr. Milla
  - (xx) Correos del 27 de junio de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó una reunión para dialogar sobre el Plan Individual de Apoyo del menor S.A.M.V.
  - (xxi) Correos del 7 y 8 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó una reunión para acordar si el menor S.A.M.V. asistiría hasta el medio día:
  - (xxii) Correos del 10 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales se dejó constancia de los siguientes acuerdos: a) S.A.M.V. se unirá "games" los lunes y "activities" los días martes; b) Lunes y martes el horario será desde las 8:00 a 13:30 horas; c) Los miércoles a viernes el horario será hasta las 12 horas (horario habitual del menor):
  - (xxiii) Correos del 14 y 15 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales se informó al Colegio que el menor no pudo asistir a clase debido a un resfriado y solicitaron que salga antes del horario pactado puesto que tenían una cita médica.
  - (xxiv) Correo del 21 de agosto de 2023, remitido por los denunciante al Colegio, mediante el cual informa el cambio de facilitadora para el menor S.A.M.V.:
  - (xxv) Correos del 22 de agosto de 2023, remitidos entre las partes, mediante los cuales se coordinó una reunión para el 25 de agosto de 2023 a fin de dialogar sobre el plan de acción del centro educativo sobre el menor S.A.M.V.
  - (xxvi) Correos del 18 de setiembre de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales los denunciante solicitaron que el menor S.A.M.V. sea retirado a las 13 horas junto a su hermano los días jueves y viernes, a fin de evitar que la madre de los menores vaya dos veces al centro educativo. Ante lo cual, el Colegio manifestó que antes de realizar algún cambio, se debe revisar los acuerdos ya adoptados anteriormente y si tenían los documentos solicitados.
  - (xxvii) Correos del 27 y 29 de setiembre de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales se remitió el Informe de consulta del menor S.A.M.V. y se coordinó una reunión entre ellos.
  - (xxviii) Correos del 6, 7, 9, 24 y 29 de noviembre de 2023, remitidos entre las partes, a través de los cuales se coordinó una reunión a fin de conversar sobre el progreso del menor.
  - (xxix) Correo del 5 de diciembre de 2023, remitido por el Colegio a los denunciante, mediante el cual se remitió el Plan Individual de Apoyo:
367. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no obra alguno que acredite que los denunciante interpusieron un reclamo ante el Promotor, siendo que la hoja de reclamación no pudiera ser impresa.
368. Ahora bien, de acuerdo con la atribución de la carga de la prueba antes desarrollada, se advierte que, los denunciante debían presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía

M-CPC-05/02

al Promotor, a fin de eximirse de responsabilidad acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximían de responsabilidad; sin embargo, no cumplió con ello.

369. En todo caso, los denunciantes pudieron haber presentado copia de la hoja de reclamo que no puedo ser impresa y captura de pantallas que acrediten dicho impedimento.
370. En consecuencia, corresponde declarar **infundada** el presente extremo de la denuncia interpuesta por la parte denunciante por infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

### Respecto a la responsabilidad de los administradores

371. Al respecto, nuestro ordenamiento jurídico nacional posee dos sistemas de responsabilidad civil, por un lado, la contractual que deriva de los daños generados por el incumplimiento de una obligación y por otro lado la extracontractual en la cual no preexiste ninguna obligación, por lo que abarca los daños derivados de la infracción al deber general de no causar daño a nadie.
372. Es así como, el sistema civil de responsabilidad contractual es el que más se asemeja a lo establecido en nuestro Código de Consumo, en la medida que regula el derecho de las obligaciones, que nace de no haberse cumplido un acuerdo de voluntades plasmadas (tal y como sucede cuando se entabla una relación de consumo que genera obligaciones para las partes), creándose así la responsabilidad de reparar el daño que dicha relación pueda generar.
373. En dicho sentido, si bien el Código de Consumo en sus artículos regula la responsabilidad del proveedor frente al consumidor por la falta de cumplimiento o inejecución de una obligación a su cargo (lo que se encuentra catalogado como una infracción), hace lo propio con los representantes de dicho proveedor, al responsabilizarlos también por los daños que éstas puedan causar a los consumidores.
374. Bajo dicho contexto, 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 serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de una infracción administrativa de su representada.
375. De esta manera, debe traerse a colación de que, 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<sup>53</sup>.
376. En este punto resulta pertinente remitirnos a lo señalado por la doctrina sobre culpa inexcusable indicándose lo siguiente:

*"incurrir en culpa grave quien por negligencia y sin intención no procede como cualquiera hubiera procedido, quien actúa con una torpeza, abandono, descuido extremo"*<sup>54</sup>

<sup>53</sup> **Código Civil. Artículo 1318.-** Procede con dolo quien deliberadamente no ejecuta la obligación.

<sup>54</sup> **OSTERLING PARODI, Felipe.** Inejecución de obligaciones: dolo y culpa. Recuperado el 19 de octubre de 2017. Página 358. <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Inejecución%20de%20Obligaciones.pdf>.

*“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 continuamente”<sup>55</sup>”*

377. Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión u omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable dicho elemento de intencionalidad no se presenta<sup>56</sup>.

378. Además, mediante Resolución N° 515-2023/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2023, la Sala señaló:

158. *“En efecto, más allá de las facultades que la persona jurídica haya otorgado a sus representantes mediante poderes de representación, la aplicación del artículo 111° del Código se restringe a aquellos casos en los que el representante haya participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción acreditada.*

159. *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.”*

379. En el presente caso, cabe señalar que no han quedado acreditadas las siguientes presuntas infracciones:

- (i) Presunta infracción al artículo 73 del Código, referida a que el proveedor denunciado habría negado injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron;
- (ii) Presunta infracción al artículo 73 del Código, referida a que el proveedor denunciado no habría separado vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas para el 2024;
- (iii) Presunta infracción al artículo 73 del Código, referida a que el proveedor denunciado no habría permitido que el menor de iniciales S.A.M.V. permanezca más horas dentro de la institución educativa, pese a que los denunciantes lo solicitaron;
- (iv) Presunta infracción al artículo 73 del Código, referida a que el proveedor denunciado no habría devuelto la cuota ingreso del menor de iniciales S.A.M.V; pese a que habría denegado su matrícula;
- (v) Presunta infracción al artículo 73 del Código, referida a que el proveedor denunciado habría requerido a los denunciantes que asuman el costo de una “Shadow teacher” para que su menor hijo pueda asistir a clases;
- (vi) Presunta infracción al artículo 73 del Código, referida a que el proveedor denunciado no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular;
- (vii) presunta infracción al literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código, referida a que el proveedor denunciado no haría informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024;
- (viii) presunta infracción al literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código, referida a que el proveedor denunciado no habría informado a los

<sup>55</sup> **ESPINOZA ESPINOZA, Juan.** Derecho de la responsabilidad civil. Gaceta Jurídica. Séptima edición. Lima, 2013, página 166.

<sup>56</sup> **Código Civil. Artículo 1319.-** Incurrir en culpa inexcusable quien por negligencia grave no ejecuta la obligación.

- denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024;
- (ix) presunta infracción al literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código, referida a que el proveedor denunciado no habría remitido la siguiente información para el año lectivo 2024: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de estudiantes por aula. j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o período promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios);
  - (x) presunta infracción al artículo 151 del Código, concordado con el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, referida a que el proveedor denunciado no habría implementado el aviso del Libro de Reclamaciones en su portal web (<https://www.markham.edu.pe>);
  - (xi) presunta infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, referida a que el proveedor denunciado no permitiría imprimir el reclamo ingresado por los denunciantes en el Libro de Reclamaciones Virtual.
380. Por lo cual, corresponde declarar **infundada** la denuncia en dichos extremos contra el señor Bassino.
381. Ahora bien, corresponde indicar que ha quedado acreditado que el Colegio incurrió en una infracción al artículo 38 del Código, en tanto no permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024; y, no permitió de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.
382. Asimismo, en atención al allanamiento, se declaró fundado los extremos referidos a que el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual no contaba con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas; y, que condicionó a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo “teléfono” y envío de firma.
383. En ese sentido, conforme a lo desarrollado en un criterio jurídico esgrimido por el superior en el año 2023<sup>57</sup> 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

<sup>57</sup> Resolución N° 515-2023/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2023.



atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de lo actuado en el expediente.

384. Los denunciantes manifestaron lo siguiente:

- (i) En el 2020, participaron del proceso de postulación, así como, pagaron los costos de ingreso y matrícula de sus menores hijos de iniciales S.A.M.V. y J.I.M.V., quienes obtuvieron una vacante en el colegio;
- (ii) desde agosto de 2021 hasta marzo de 2022 el menor S.A.M.V ha sido examinado con en diversas oportunidades para determinar su diagnóstico cognitivo; concluyéndose que el diagnóstico del menor tiene “trastornos generalizados del desarrollo: F84” y “retraso madurativo simple con predominio en el área de lenguaje”, recomendándole una serie de tratamientos;
- (iii) en el 2023, los menores iniciaron sus estudios en el kínder de la institución educativa (5 años), siendo que para el año 2024 les correspondía ingresar al nivel primario;
- (iv) en el 2023, el Colegio asignó a una facilitadora individual que se encargaba del acompañamiento del menor S.A.M.V para un mejor aprendizaje, esta facilitadora es un servicio que el colegio proporciona a nivel inicial y primaria;
- (v) durante dicho año se sostuvieron reuniones con los representantes del Colegio donde los directivos empezaron a instaurar trabas respecto a la continuación del menor de iniciales S.A.M.V., manifestando que la contratación de una facilitadora no iba a ser posible y que sería decisión de los padres la continuidad del menor en primaria sin la presencia de esta;
- (vi) el 1 de diciembre de 2023, se le sugirió a los denunciantes de manera no formal que la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. podría no proceder en el año 2024 para cursar el primer grado de primaria;
- (vii) el 4 de diciembre de 2023, se remitió una carta notarial solicitando al Colegio que se rectifique de su decisión de no permitir a su hijo matricularse en el 2024;
- (viii) el 11 de diciembre de 2023, el Colegio respondió la Carta donde hace sugerencias relacionadas con la permanencia del menor y señala que “sería un trato discriminatorio aceptar la permanencia de su hijo y no poder brindarle el apoyo que requiere en sus necesidades educativas”;
- (ix) la decisión no renovar la matrícula al menor es una medida que afecta los derechos del consumidor educativo, así como, una medida ilegal contraria a una serie de derechos y garantías constitucionales de un menor de edad;

385. En sus descargos, el señor Bassino manifestó que no obra medio probatorio que acredite su participación en las infracciones en su contra, asimismo, señaló que suscribía los descargos del Promotor.

386. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la denuncia en los extremos referidos a que no permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024; y, no permitió de manera injustificada que la “*Shadow teacher*” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024; asimismo, que el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual no contaba con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas; y, que condicionó a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo “teléfono” y envío de firma.



387. En sus observaciones, los denunciantes no se presentaron alegatos respecto al presente extremo.
388. En sus observaciones y escritos adicionales, el señor Bassino manifestó lo siguiente:
- (i) El Principio de Causalidad, establece la necesidad de que la responsabilidad administrativa y las subsecuentes sanciones que correspondan recaigan exclusivamente en la persona que realiza la conducta activa u omisiva;
  - (ii) el Principio de Culpabilidad estipula que la responsabilidad administrativa es subjetiva, esto es, que la acción haya sido cometida con la presencia de un elemento subjetivo: se haya querido o deseado cometer la infracción;
  - (iii) dado que la regla de la solidaridad es abiertamente contraria a estos Principios, la legislación ha dispuesto que su aplicación para representantes legales esta estrictamente supeditada a la existencia de escenarios excepcionales que estén revestidos de una complejidad;
  - (iv) los dos extremos que fueron declarados fundados contra la Promotora no se encuentran dentro de un escenario de particular complejidad o potencial peligro para los consumidores que amerite trasladar responsabilidad a su persona;
  - (v) tampoco se cumple con el parámetro de gravedad, estrechamente vinculado a la excepcionalidad antes señalada;
  - (vi) para determinar la gravedad se puede utilizar como parámetro el artículo 110 del Código;
  - (vii) no se advierte una participación directa de su persona en la realización de las presuntas conductas (planeamiento, realización o ejecución);
  - (viii) no es responsable por el mero hecho de ser director, si bien participó en calidad de director en la suscripción de alguna cartas notariales y comunicaciones con los denunciantes, no demuestra incumplimiento a la normativa del sector educativo;
  - (ix) en casos inmobiliarios, la Sala ha señalado que la suscripción de documentos es una actuación común a su cargo y, en consecuencia, no debería ser tomada en cuenta para alegar su supuesta responsabilidad;
  - (x) en mérito a los mismos principios de atribución de responsabilidad solidaria no puede sustentarse que el mero ejercicio de un cargo y las atribuciones vinculadas a él supone automáticamente la acreditación de la configuración del hecho infractor alegado. Por el contrario, se requiere demostrar la participación del administrado en la realización de la conducta imputada;
  - (xi) la sola firma de documentación en respuesta a los reclamos planteados por los denunciantes no acredita de modo alguno que la persona firmante de la comunicación haya cometido las acciones u omisiones planteadas en tales reclamos;
  - (xii) su persona no está directamente encargada de renovar la matrícula de estudiantes como S.A.M.V.; sino que sus funciones se encuentran relacionadas a la elaboración de documentos organizativos internos (estructura curricular o reglamento interno), la administración de documentos contables, actas de notas y documentación del centro educativo y el registro de bienes incluidos en el inventario;
  - (xiii) la decisión y ejecución del acompañamiento a SAMV fue el resultado de un trabajo conjunto realizado por todo un equipo de profesionales interdisciplinarios, su persona solo comunicó las conclusiones de dicho trabajo a los denunciantes, no fue una decisión unilateral de su parte;

(xiv) en caso se considere evaluar su responsabilidad, suscribe los alegatos del Promotor como suyos; esto es, no se realizaron actos de discriminación contra el menor hijo de los denunciantes.

389. Al respecto, obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

(i) Carta notarial del 4 de diciembre de 2023, remitida por los denunciantes al Colegio, mediante el cual cuestionó el servicio educativo y manifestó que se estaría impidiendo sin justificación la continuidad del menor para el 2024 que le fue comunicado el 1 de diciembre de 2023.

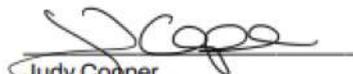
**CARTA NOTARIAL**

Lima, 4 de diciembre de 2023

Señores:

Judy Cooper  
Head of Markham College  
**Marco Bassino Pinasco**  
Director

(ii) Comunicación del 11 de diciembre de 2023, remitida por el Colegio a los denunciantes, mediante el cual se deniega la solicitud de permanencia planteada por los denunciantes, asimismo, se deja constancia de la reunión entabladas durante el año:

  
Judy Cooper  
Head of Markham College

  
**Marco Bassino Pinasco**  
Director de Markham College

390. De forma previa, hay que aclarar que la responsabilidad administrativa de las personas que ejercen cargos de dirección es solidaria a la del proveedor. De tal forma, para que exista una responsabilidad administrativa de estas personas, previamente, debe existir una responsabilidad administrativa del proveedor (el Colegio), mismo que ha sido demostrado en el acápite anterior.

391. Ahora bien, no resulta hecho controvertido que el señor Bassino ostenta la calidad de director del centro educativo, en tanto ello ha sido reconocido por las partes del procedimiento. Por lo cual, se procederá a analizar si el Director del Colegio adoptó las medidas correspondientes conforme a la norma de la materia respecto al suceso denunciado por los denunciantes.

392. Al respecto, se precisa que el Director de un Colegio es un personal de dirección de alto nivel en una institución educativa, por lo que se sobreentiende que están en su esfera de control de aquellas decisiones y/o prácticas que abarca el servicio educativo. Esto no quiere decir que él participe efectivamente en cada una de ellas; sin embargo, el director es quien tiene el poder de aprobar, rechazar, supervisar las acciones importantes que se realicen a nombre del Colegio, por su nivel de jerarquía, más allá de si lo ejerce o no.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

393. El artículo 18 y 19 del Reglamento Interno, establece que la dirección está conformada la Head y el Director, siendo que tienen por función dirigir la política pedagógica y administrativa del centro educativo y definir la organización de este.
394. De la revisión de la Carta del 4 de diciembre de 2023 y comunicación del 11 de diciembre de 2023, se verifica que ante el pedido de reevaluar la denegatoria de matrícula comunicada el 1 de diciembre de 2023, el señor Bassino comunicó la decisión de no renovar la matrícula. Asimismo, precisó que en todo momento se les informó a los denunciantes que no se permitía un facilitador en primer grado de primaria, aun cuando su hijo requería uno. Cabe precisar que el comunicado del 11 de diciembre de 2023 fue remitido y suscrito por el señor Bassino en su calidad de director.
395. A mayor abundamiento el artículo 38 del Reglamento de instituciones educativas privadas, señala que el director es responsable de su gestión en los ámbitos pedagógico, institucional y administrativo.
396. Al respecto, se considera que el señor Bassino actuó con culpa inexcusable al impedir injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024 y no permitir de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024, toda vez que él en estricto cumplimiento del deber de diligencia, debió haber advertido que dicha decisión configuraba un acto de discriminación contra un menor.
397. En sus observaciones, el señor Bassino señaló que no sea verificado su participación en las conductas antes señaladas, y que el mero hecho de haber suscrito y remitido documentación no acredita que hubiese actuado con culpa inexcusable.
398. Al respecto, conforme lo ha señalado la Sala en anteriores pronunciamientos<sup>58</sup>, la culpa inexcusable del representante de un proveedor de productos o servicios en los términos del Código, se sustenta en un 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.
399. Así, al ser el responsable de la gestión pedagógica y administrativa de la institución educativa, debía conocer de manera indefectible la naturaleza especial del servicio educativo como derecho fundamental, así como el interés superior del niño en toda actuación, sin embargo, pese a ello decidió no renovar el contrato de prestación de servicio educativo, inobservando estas reglas básicas y esenciales de su función, por lo que, en definitiva, habría actuado culpa inexcusable.
400. Asimismo, indicó que no se encontraba encargado de renovar la matrícula de estudiantes como S.A.M.V. ni decidir sobre el acompañamiento del menor (la "Shadow teacher"). Al respecto, de la revisión de los medios probatorios no se advierte que el denunciado hubiese presentado algún medio probatorio que acredite que dichas acciones fueron encargadas a otro órgano del centro educativo.

<sup>58</sup> Resolución 1101-2020/SPC-INDECOPI  
M-CPC-05/02

401. A mayor abundamiento, este Colegiado no considera que el señor Bassino sea responsable de esta conducta por el mero hecho de ser el Director, sino porque él, de acuerdo a la estructura organizativa del Colegio, estaba directamente encargado de una función específica, la cual era la renovación de matrícula y el acompañamiento psicopedagógico del menor (implementación de una maestra sombra).
402. En sus observaciones, el señor Bassino manifestó que, para que se configure la responsabilidad solidaria, el caso debe revestir de complejidad o de potencial peligro para los consumidores. Al respecto, 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.
403. 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.
404. En el presente caso, se determinó la responsabilidad del Promotor respecto a actos de discriminación contra el menor hijo de los denunciados, en tanto, impidió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor para el año 2024 y no permitió de manera injustificada que la “*Shadow teacher*” asignada continúe acompañándolo para el 2024. Por lo cual, corresponde evaluar si el señor Bassino (en calidad de director del centro educativo) participó con dolo o culpa inexcusable en las infracciones antes descritas.
405. Ahora bien, el señor Bassino indicó que para determinar el grado de complejidad del hecho se puede usar como parámetros lo dispuesto en el artículo 110, el cual establece los topes legales de la sanción a imponerse. No obstante, dicho artículo determina los parámetros legales para la imposición de las sanciones por parte de la autoridad administrativa según el nivel de infracción (leves, graves o muy graves).
406. Por otro lado, respecto a las infracciones relacionadas al Libro de Reclamaciones Virtual, no se verifica que el señor Bassino hubiese presentado medio probatorio que acredite que no participó ni dirigió la implementación de la hora de reclamo cuestionada, ni que no condicionó el llenado del campo teléfono y envío de firmas. Por el contrario, en sus descargos el señor Bassino manifestó suscribir la defensa del Promotor como suya.
407. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar **fundados** los presentes extremos por infracción al artículo 111 del Código.

### Sobre las medidas correctivas

408. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>59</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas

<sup>59</sup> LEY N° 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.

que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

409. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
410. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden.
411. Mediante Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica informó a las partes que, la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código<sup>60</sup>, conforme a lo siguiente:

*“DÉCIMO PRIMERO: Informar a los partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>25</sup> faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma<sup>27</sup>. Asimismo, se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código<sup>28</sup>”. (sic)*

412. 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<sup>61</sup>. Las medidas correctivas 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.

**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.

**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.

<sup>60</sup> **LEY N° 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.

<sup>61</sup> **LEY N° 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar el proveedor infractor lo siguiente:

tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>62</sup>.

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

62

## LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

### Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

413. En el presente procedimiento quedó acreditado que el Promotor:
- (i) No permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;
  - (ii) no permitió de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.
414. Los denunciantes solicitaron como medidas correctivas:
- (i) Devolución de los intereses legales correspondientes a la cuota de ingreso de los menores de iniciales S.A.M.V. y J.I.M.V.;
  - (ii) devolución de las pensiones pagadas por el menor de iniciales S.A.M.V. durante el año 2023;
  - (iii) devolución del monto abonado para la contratación de una Shadow teacher durante el 2023;
  - (iv) el establecimiento de un programa de compliance contra la discriminación de alumnos que requieran necesidades complementarias;
  - (v) publicación de un aviso en las instalaciones del Colegio en el cual se visualice que la discriminación se encuentra prohibida;
  - (vi) modificación del Aviso del Libro de Reclamaciones y de la Hoja de Reclamación del denunciado.
415. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
416. Respecto a lo requerido por los denunciantes en los numerales (i), (iii) y (vi), corresponde denegarlo, en tanto estos guardan relación con extremos en los que no se determinó responsabilidad del proveedor denunciado.
417. Asimismo, respecto a lo solicitado en el numeral (ii), corresponde denegar la misma, en tanto, el servicio educativo a favor del menor S.A.M.V. fue brindado con regularidad durante el 2023.
418. En ese sentido, conforme a lo solicitado por los denunciantes en los numerales (iv) y (v), y las infracciones acreditadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 114 y el literal f) del artículo 116 del Código<sup>63</sup>, corresponde ordenar en calidad de medida correctiva complementaria que el Promotor en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con lo siguiente:
- (i) Remitir una carta de disculpas al denunciante por el hecho objeto de denuncia; y,
  - (ii) brindar una capacitación a su personal, a fin de que tomen conciencia y cesen las prácticas discriminatorias contra sus estudiantes con necesidades educativas especiales. Cabe precisar que, dicha capacitación debe:

<sup>63</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias.**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

(...)

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

- a) enfocarse en el servicio de atención al cliente que brinda como proveedora en el mercado;
- b) cumplir con brindar una capacitación sobre discriminación a todos los trabajadores que participen de manera directa con los consumidores o alumnos;
- c) reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en las labores diarias del personal y la prevención de hechos como el denunciado. Para esto último, el denunciado debe adoptar mecanismos internos de supervisión a través de programas, protocolos, entre otros, que coadyuven a dicho fin;
- d) ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de discriminación (a modo de ejemplo, una institución especializada en derechos humanos) que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de discriminación en general y haciendo hincapié en la prohibición de discriminación por condición económica (considerando los hechos del presente caso), así como contar con un mecanismo de registro de asistentes y una evaluación de contenidos impartidos.

419. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la media correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>64</sup>; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.

420. El Colegio deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>65</sup>.

### Sobre la graduación de sanción

421. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación,

<sup>64</sup> "Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

<sup>65</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.

422. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>66</sup>.
423. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
424. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
425. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó 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), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados.
426. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
- (i) Método basado en valores preestablecidos;
  - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
  - (iii) Método *ad hoc*.
427. Asimismo, en cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.
428. Cabe precisar que, en la referida norma se dispone que se deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción: (1) se desarrolló por un periodo menor a dos años; (2) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (3) tuvo un alcance menor al nivel nacional.

<sup>66</sup>

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

**Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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

No permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024

429. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”.

430. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:

- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado  $k_{ij}$  cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración ( $D_t$ ):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

$k_{ij}$  = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 19 del Decreto Supremo.

$D_t$  = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo<sup>67</sup>. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes ( $f_i$ ) y se le agrega la unidad (o 100%):

<sup>67</sup> **DECRETO SUPREMO N° 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 SUS COMPETENCIAS**

**ANEXO**

**B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)**

(...)

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_i^n = 1 f_i$$

$F$  = Circunstancias agravantes y atenuantes

$\sum_i^n$  = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1 f_i$  = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor  $F$  es equivalente a la unidad ( $F = 1$  o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar ( $M$ ) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

431. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.

432. Para determinar el factor  $k_{ij}$  de la multa base ( $m$ ):

**a) Sobre la afectación producida por la infracción**

433. Al respecto, se determinó la responsabilidad del proveedor denunciado por infringir lo dispuesto en el artículo 38 del Código, en tanto quedó acreditado que brindó un trato diferenciado al denunciante considerando el distrito en el que reside.

434. En atención a ello, se verifica que la infracción cometida por el proveedor denunciado resultaría una infracción que involucra una afectación al trato diferenciado o discriminación, por lo que su nivel de afectación es **muy alto**, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.

**b) Sobre el tamaño del infractor**

435. Mediante Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica requirió al denunciado a fin de que cumpla con presentar los documentos (contables, tributarios o declaración jurada) en los que se precise el volumen de ingresos correspondiente al año que se habría cometido la presunta infracción denunciada por el consumidor, ello en caso de tratarse de un ejercicio fiscal concluido, o en su defecto, los documentos (contables, tributarios o declaración jurada) que correspondan al ejercicio fiscal inmediato anterior, sin embargo, no cumplió con dicho requerimiento puesto que el documento contable presentado no se verifica el volumen de ingresos.

436. Sin perjuicio de lo anterior, de la búsqueda del proveedor denunciado en el Padrón Sunat: Búsqueda de Información Empresarial por RUC (2023), se advierte que el Promotor es una **Microempresa**.

**c) Determinación del factor  $k_{ij}$  de la multa base ( $m$ ):**

437. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de  $k_{ij}$  en función a la afectación producida por la infracción (**muy alta**) y al tamaño del infractor (**Microempresa**), equivale a 8.86 UIT, conforme a lo descrito en el cuadro 19 del Decreto Supremo:

**Cuadro 19**  
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE  $k_{ij}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	<b>8,86</b>	33,26	36,90	41,55

**d) Determinación del factor  $D_t$  de la multa base ( $m$ ):**

438. En relación con la duración de la conducta infractora, es una infracción administrativa instantánea, la cual equivale a 1 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

**Cuadro 23**  
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración ( $D_t$ )
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

**e) Sobre la multa base**

439. De acuerdo con lo expuesto, la Multa Base ( $m$ ) asciende a **8,86 UIT**.

$$m = k_{ij} \times D_t$$

$$m = 8.86 \times 1$$

$$m = 8.86 \text{ UIT}$$

**f) Multa Final**

440. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa ( $M$ ) que corresponde imponer al denunciado es la siguiente:

$$\begin{aligned} M &= m \times F \\ M &= 8.86 \times 1\% \\ M &= 8.86 \text{ UIT} \end{aligned}$$

441. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.
442. En sus descargos, el Promotor manifestó que debe considerarse los criterios del artículo 112 del Código al imponerse una sanción, en especial el criterio del beneficio ilícito. Al respecto, corresponde informar que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM ha establecido que en los casos de discriminación corresponde utilizar el “método basado en valores preestablecidos”; por lo cual, no puede evaluarse la sanción en atención al beneficio ilícito.
443. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, los denunciantes manifestaron que el cálculo de la multa debería realizarse respecto al tamaño del Colegio y no del Promotor (tamaño del infractor). Al respecto, conforme se indicó en un acápite anterior, se ha determinado la responsabilidad del Promotor respecto a los hechos denunciados, por lo cual, no corresponde evaluar el tamaño del Colegio. En ese sentido, corresponde desestimar el cuestionamiento de los denunciantes en este extremo.
444. En sus observaciones, el Promotor manifestó que las infracciones deben ser calificadas en el grado de afectación moderada, pues son infracciones al deber de idoneidad y no de discriminación. Al respecto, corresponde señalar que, conforme al análisis realizado en los acápites anteriores, se determinó que el hecho resultaba una infracción a la prohibición de discriminación; por lo cual, conforme al Decreto Supremo, esta se configura como infracción muy alta.
445. Por lo expuesto, corresponde imponer al Promotor una multa final de **8.86 UIT**.

No permitió de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024

446. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”.
447. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:
- b. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar  
m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

- e. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado  $k_{ij}$  cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración ( $D_t$ ):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

$k_{ij}$  = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 19 del Decreto Supremo.

$D_t$  = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- f. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo<sup>68</sup>. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes ( $f_i$ ) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_i^n f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

$\sum_i^n$  = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1f_i$  = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ( $F = 1$  o 100 %).

- g. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

448. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.

449. Para determinar el factor  $k_{ij}$  de la multa base (m):

<sup>68</sup> **DECRETO SUPREMO N° 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 SUS COMPETENCIAS**

**ANEXO**

**B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)**

(...)

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.



**g) Sobre la afectación producida por la infracción**

450. Al respecto, se determinó la responsabilidad del proveedor denunciado por infringir lo dispuesto en el artículo 38 del Código, en tanto quedó acreditado que brindó un trato diferenciado al denunciante considerando el distrito en el que reside.
451. En atención a ello, se verifica que la infracción cometida por el proveedor denunciado resultaría una infracción que involucra una afectación al trato diferenciado o discriminación, por lo que su nivel de afectación es **muy alto**, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.

**h) Sobre el tamaño del infractor**

452. Mediante Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica requirió al denunciado a fin de que cumpla con presentar los documentos (contables, tributarios o declaración jurada) en los que se precise el volumen de ingresos correspondiente al año que se habría cometido la presunta infracción denunciada por el consumidor, ello en caso de tratarse de un ejercicio fiscal concluido, o en su defecto, los documentos (contables, tributarios o declaración jurada) que correspondan al ejercicio fiscal inmediato anterior, sin embargo, no cumplió con dicho requerimiento puesto que el documento contable presentado no se verifica el volumen de ingresos.
453. Sin perjuicio de lo anterior, de la búsqueda del proveedor denunciado en el Padrón Sunat: Búsqueda de Información Empresarial por RUC (2023), se advierte que el Promotor es una **Microempresa**.

**i) Determinación del factor  $k_{ij}$  de la multa base (m):**

454. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de  $k_{ij}$  en función a la afectación producida por la infracción (**muy alta**) y al tamaño del infractor (**Microempresa**), equivale a 8,86 UIT, conforme a lo descrito en el cuadro 19 del Decreto Supremo:

**Cuadro 19**  
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE  $k_{ij}$  POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	<b>8,86</b>	33,26	36,90	41,55

**j) Determinación del factor  $D_t$  de la multa base ( $m$ ):**

455. En relación con la duración de la conducta infractora, es una infracción administrativa instantánea, la cual equivale a 1 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

**Cuadro 23**  
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración ( $D_t$ )
Si la infracción duró hasta 4 meses	<b>1,0</b>
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

**k) Sobre la multa base**

456. De acuerdo con lo expuesto, la Multa Base ( $m$ ) asciende a **8,86 UIT**.

$$\begin{aligned}
 m &= k_{ij} \times D_t \\
 m &= 8,86 \times 1 \\
 m &= 8,86 \text{ UIT}
 \end{aligned}$$

**l) Multa Final**

457. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa ( $M$ ) que corresponde imponer al denunciado es la siguiente:

$$\begin{aligned}
 M &= m \times F \\
 M &= 8,86 \times 1\% \\
 M &= 8,86 \text{ UIT}
 \end{aligned}$$



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

458. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.
459. En sus descargos, el Promotor manifestó que debe considerarse los criterios del artículo 112 del Código al imponerse una sanción, en especial el criterio del beneficio ilícito. Al respecto, corresponde informar que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM ha establecido que en los casos de discriminación corresponde utilizar el “método basado en valores preestablecidos”; por lo cual, no puede evaluarse la sanción en atención al beneficio ilícito.
460. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, los denunciante manifestaron que el cálculo de la multa debería realizarse respecto al tamaño del Colegio y no del Promotor (tamaño del infractor). Al respecto, conforme se indicó en un acápite anterior, se ha determinado la responsabilidad del Promotor respecto a los hechos denunciados, por lo cual, no corresponde evaluar el tamaño del Colegio. En ese sentido, corresponde desestimar el cuestionamiento de los denunciante en este extremo.
461. En sus observaciones, el Promotor manifestó que las infracciones deben ser calificadas en el grado de afectación moderada, pues son infracciones al deber de idoneidad y no de discriminación. Al respecto, corresponde señalar que, conforme al análisis realizado en los acápite anteriores, se determinó que el hecho resultaba una infracción a la prohibición de discriminación; por lo cual, conforme al Decreto Supremo, esta se configura como infracción muy alta.
462. Por lo expuesto, corresponde imponer al Promotor una multa final de **8.86 UIT**.

**Respecto a que el proveedor negó injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciante lo solicitaron**

463. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”.
464. Ahora bien, se ha constatado que, la conducta infractora configuró una infracción del artículo 73 del Código; sin embargo, no se encuentra dentro de la clasificación contemplada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
465. Por tanto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer al Colegio, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.
466. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- a. **Daño resultante de la infracción:** Se encuentra constituido en el perjuicio ocasionado a el menor hijo de los denunciante en tanto no permitió

injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron.

La Sala en un procedimiento similar, impuso a un Centro Educativo, una sanción ascendente a CUATRO (4) UIT en tanto negó la matrícula al menor hijo del denunciante de manera injustificada<sup>69</sup>. En ese sentido, se considerará que el perjuicio resultante de la infracción asciende a 4 UIT.

- b. **Probabilidad de detección de la infracción:** En este caso la probabilidad de detección es alta, pues los denunciantes pusieron en conocimiento del proveedor no permitió que su menor hijo vuelva a cursar el grado de 5 años. En ese sentido, contó con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción.

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1).

En atención a lo señalado, a fin de establecer la multa base, se dividirá el perjuicio (4 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 4 UIT.

Finalmente, cabe precisar que no se ha verificado la existencia de reincidencia por parte del Colegio, en los términos señalados en el literal e) numeral 3 del artículo 248 del TUO.

- c. **Daño en el mercado:** Genera un efecto negativo en el mercado de servicios educativos, pues menoscaba su imagen frente a los usuarios de dichos servicios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que las entidades educativas garanticen el derecho de educación de los estudiantes.

467. Por tanto, corresponde sancionar al Colegio con una multa ascendente a 4 UIT.

#### Sobre los extremos allanados

468. El artículo 112<sup>70</sup> del Código establece que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación.

<sup>69</sup> Mediante Resolución N° 1322-2021/SPC-INDECOPI del 9 de junio de 2021.

<sup>70</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

3. en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(...)



469. Adicionalmente el literal a) del artículo 29 de la Directiva<sup>71</sup> establece que los efectos del allanamiento son aplicables a los casos iniciados a instancia de conformidad con lo dispuesto en el Código.
470. Asimismo, el literal e) de la Directiva<sup>72</sup> señala que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Además, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
471. En ese sentido, debe verificarse si el proveedor denunciado se allanó parcialmente a las pretensiones dentro del plazo conferido para la presentación de sus descargos.
472. Al respecto, se verificó que la Secretaría Técnica notificó al proveedor con la Resolución N° 1 el 13 de marzo de 2024; quién el 4 de julio del mismo año (encontrándose dentro del plazo correspondiente) formuló sus descargos.
473. Por lo expuesto, teniendo en consideración de que el Promotor se allanó junto con sus descargos, por ello, corresponde -en aplicación al Principio de Legalidad- sancionar al proveedor denunciado con una **amonestación** por cada infracción al que se allanó, de conformidad con el siguiente cuadro:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	El formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor denunciado ubicado en su página web ( <a href="https://www.markham.edu.pe">https://www.markham.edu.pe</a> ) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas.	AMONESTACIÓN
2	Habría condicionado a los denunciados el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.	AMONESTACIÓN

## SANCIÓN TOTAL

474. En consideración de lo expuesto corresponde sancionar al Promotor acorde a lo siguiente:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
--	--------------------	-----------

<sup>71</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento** Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código. (...)

<sup>72</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento** Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: (...) d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

1	No permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024.	8,86 UIT
2	No permitió de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.	8,86 UIT
3	Negó injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron	4 UIT
4	El formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor denunciado ubicado en su página web ( <a href="https://www.markham.edu.pe">https://www.markham.edu.pe</a> ) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas.	AMONESTACIÓN
5	Habría condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.	AMONESTACIÓN
<b>TOTAL</b>		<b>21,72 UIT + 2 Amonestaciones</b>

### Sobre la responsabilidad del representante

(i) **No permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024**

475. En la medida que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, no gradúa las sanciones aplicables a las presuntas infracciones al artículo 111 del Código, se empleará los criterios establecidos en el Código y el TUO.

476. Asimismo, corresponde señalar que el artículo 111 del Código, dispone que se puede imponer una multa de hasta cinco (5) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

477. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:

**a) Perjuicio ocasionado al consumidor:** La conducta denunciada frustró las expectativas de los denunciantes, en tanto el señor Bassino, en su calidad de director del centro educativo, debía supervisar y efectuar las gestiones necesarias para evitar el menor se vea impedido injustificadamente de cursar estudios en el siguiente año.

**b) Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto, los denunciantes pudieron advertir fácilmente la infracción cometida por el señor Bassino, y contó con los incentivos necesarios para comunicarla a la Autoridad Administrativa.

478. En el presente caso, se impuso al Promotor una multa de 8,86 UIT, por lo cual, corresponde multar proporcionalmente al señor Bassino con 2 UIT.

479. Cabe tomar en consideración que, si bien las sanciones administrativas tienen un rol disuasivo y desalentador de prácticas prohibidas, es preciso considerar, conforme a lo señalado por el Tribunal Constitucional, que el principio de proporcionalidad resulta aplicable al procedimiento administrativo sancionador.

480. Dicho principio constituye un test o parámetro sobre los derechos de los administrados lo cual permite determinar si las sanciones administrativas impuestas

resultan excesivas.

481. En sus observaciones, el señor Bassino ha manifestado que dado que se actuó con culpa inexcusable la sanción a imponerse debería ser menor a 1 UIT. No obstante, siendo que en el presente caso se trata sobre actos de discriminación contra un menor y el impedimento del acceso al derecho de educación, y atendiendo a los criterios de graduación antes señalados, corresponde imponer una multa de 2 UIT.
482. Asimismo, el señor Bassino manifestó que la Sala ha impuesto en otros casos contra representantes legales de proveedores multas de 0.25 UIT, 0.5 UIT y 0.5 UIT. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que dichas resoluciones no resultan precedentes de observancia obligatoria; por lo cual, la Comisión puede imponer las sanciones correspondientes, observando los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.
483. Por otra parte, los denunciados indicaron que debe sancionarse al señor Bassino con el tope legal posible, esto es 5 UIT. Al respecto, corresponde indicar que la misma es fijada de manera discrecional por la Administración atendiendo a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, de acuerdo con la evaluación que realice de los actuados del procedimiento; por tanto, no existe un interés legítimo de los denunciados para cuestionar dicho pronunciamiento.
484. Por lo expuesto, corresponde imponer al señor Bassino una multa de 2 UIT.
- (ii) **No permitió de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024**
485. En la medida que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, no gradúa las sanciones aplicables a las presuntas infracciones al artículo 111 del Código, se empleará los criterios establecidos en el Código y el TUO.
486. Asimismo, corresponde señalar que el artículo 111 del Código, dispone que se puede imponer una multa de hasta cinco (5) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.
487. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- c) Perjuicio ocasionado al consumidor:** La conducta denunciada frustró las expectativas de los denunciados, en tanto el señor Bassino, en su calidad de director del centro educativo, debía supervisar y efectuar las gestiones necesarias para evitar el menor se vea impedido injustificadamente de continuar el año lectivo 2024 con una “Shadow teacher”.
- d) Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto, los denunciados pudieron advertir fácilmente la infracción cometida por el señor Bassino, y contó con los incentivos necesarios para comunicarla a la Autoridad Administrativa.
488. En el presente caso, se impuso al Promotor una multa de 8,86 UIT, por lo cual, corresponde multar proporcionalmente al señor Bassino con 2 UIT.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

489. Cabe tomar en consideración que, si bien las sanciones administrativas tienen un rol disuasivo y desalentador de prácticas prohibidas, es preciso considerar, conforme a lo señalado por el Tribunal Constitucional, que el principio de proporcionalidad resulta aplicable al procedimiento administrativo sancionador.
490. Dicho principio constituye un test o parámetro sobre los derechos de los administrados lo cual permite determinar si las sanciones administrativas impuestas resultan excesivas.
491. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor Bassino ha manifestado que dado que se actuó con culpa inexcusable la sanción a imponerse debería ser menor a 1 UIT. No obstante, siendo que en el presente caso se trata sobre actos de discriminación contra un menor y el impedimento del acceso al derecho de educación, y atendiendo a los criterios de graduación antes señalados, corresponde imponer una multa de 2 UIT.
492. Asimismo, el señor Bassino manifestó que la Sala ha impuesto en otros casos contra representantes legales de proveedores multas de 0.25 UIT, 0.5 UIT y 0.5 UIT. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que dichas resoluciones no resultan precedentes de observancia obligatoria; por lo cual, la Comisión puede imponer las sanciones correspondientes, observando los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.
493. Por otra parte, los denunciantes indicaron que debe sancionarse al señor Bassino con el tope legal posible, esto es 5 UIT. Al respecto, corresponde indicar que la misma es fijada de manera discrecional por la Administración atendiendo a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, de acuerdo con la evaluación que realice de los actuados del procedimiento; por tanto, no existe un interés legítimo de los denunciantes para cuestionar dicho pronunciamiento.
494. Por lo expuesto, corresponde imponer al señor Bassino una multa de 2 UIT.
- (iii) **Negó injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron**
495. En la medida que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, no gradúa las sanciones aplicables a las presuntas infracciones al artículo 111 del Código, se empleará los criterios establecidos en el Código y el TUO.
496. Asimismo, corresponde señalar que el artículo 111 del Código, dispone que se puede imponer una multa de hasta cinco (5) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.
497. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- e) Perjuicio ocasionado al consumidor:** La conducta denunciada frustró las expectativas de los denunciantes, en tanto el señor Bassino, en su calidad de director del centro educativo, debía supervisar y efectuar las gestiones necesarias para evitar el menor se vea impedido injustificadamente de cursar nuevamente el grado de cinco años (nivel inicial).
- f) Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto, los denunciantes pudieron advertir fácilmente la infracción cometida por el señor Bassino, y contó con los incentivos necesarios para comunicarla a la Autoridad Administrativa.

498. En el presente caso, se impuso al Promotor una multa de 4 UIT, por lo cual, corresponde multar proporcionalmente al señor Bassino con 1 UIT.
499. Cabe tomar en consideración que, si bien las sanciones administrativas tienen un rol disuasivo y desalentador de prácticas prohibidas, es preciso considerar, conforme a lo señalado por el Tribunal Constitucional, que el principio de proporcionalidad resulta aplicable al procedimiento administrativo sancionador.
500. Dicho principio constituye un test o parámetro sobre los derechos de los administrados lo cual permite determinar si las sanciones administrativas impuestas resultan excesivas.
501. Por lo expuesto, corresponde imponer al señor Bassino una multa de 1 UIT.
- (iv) **El formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de los proveedores denunciados ubicado en su página web (<https://www.markham.edu.pe>) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, especio para realizar observaciones y acciones adoptadas**
502. En la medida que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, no gradúa las sanciones aplicables a las presuntas infracciones al artículo 111 del Código, se empleará los criterios establecidos en el Código y el TUO.
503. Asimismo, corresponde señalar que el artículo 111 del Código, dispone que se puede imponer una multa de hasta cinco (5) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.
504. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- g) Perjuicio ocasionado al consumidor:** La conducta denunciada frustró las expectativas de los denunciantes, en tanto el señor Bassino, en su calidad de director del centro educativo, debía efectuar las gestiones para que el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de los cuenta con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, especio para realizar observaciones y acciones adoptadas.
- h) Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto, los denunciantes pudieron advertir fácilmente la infracción cometida por el señor Bassino, y contó con los incentivos necesarios para comunicarla a la Autoridad Administrativa.
505. En el presente caso, se impuso al Promotor una amonestación, por lo cual, corresponde sancionar proporcionalmente al señor Bassino con amonestación.

M-CPC-05/02

125



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

506. Cabe tomar en consideración que, si bien las sanciones administrativas tienen un rol disuasivo y desalentador de prácticas prohibidas, es preciso considerar, conforme a lo señalado por el Tribunal Constitucional, que el principio de proporcionalidad resulta aplicable al procedimiento administrativo sancionador.
507. Dicho principio constituye un test o parámetro sobre los derechos de los administrados lo cual permite determinar si las sanciones administrativas impuestas resultan excesivas.
508. Por lo expuesto, corresponde imponer al señor Bassino una amonestación.
- (v) **Habría condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo “teléfono” y envío de firma**
509. En la medida que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, no gradúa las sanciones aplicables a las presuntas infracciones al artículo 111 del Código, se empleará los criterios establecidos en el Código y el TUO.
510. Asimismo, corresponde señalar que el artículo 111 del Código, dispone que se puede imponer una multa de hasta cinco (5) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.
511. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** La conducta denunciada frustró las expectativas de los denunciantes, en tanto el señor Bassino, en su calidad de director del centro educativo, debía efectuar las gestiones para evitar que los consumidores se vean condicionados de presentar un reclamo al llenado del campo de “teléfono” y envío de firma.
  - j) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto, los denunciantes pudieron advertir fácilmente la infracción cometida por el señor Bassino, y contó con los incentivos necesarios para comunicarla a la Autoridad Administrativa.
512. En el presente caso, se impuso al Promotor una amonestación, por lo cual, corresponde sancionar proporcionalmente al señor Bassino con amonestación.
513. Cabe tomar en consideración que, si bien las sanciones administrativas tienen un rol disuasivo y desalentador de prácticas prohibidas, es preciso considerar, conforme a lo señalado por el Tribunal Constitucional, que el principio de proporcionalidad resulta aplicable al procedimiento administrativo sancionador.
514. Dicho principio constituye un test o parámetro sobre los derechos de los administrados lo cual permite determinar si las sanciones administrativas impuestas resultan excesivas.
515. Por lo expuesto, corresponde imponer al señor Bassino una amonestación.

## SANCIÓN TOTAL

M-CPC-05/02

516. En consideración de lo expuesto corresponde sancionar al señor Bassino acorde a lo siguiente:

	<b>HECHOS INFRACTORES</b>	<b>SANCIONES</b>
1	No permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024.	2.5 UIT
2	no permitió de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.	2.5 UIT
3	Negó injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron.	1 UIT
4	El formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor denunciado ubicado en su página web ( <a href="https://www.markham.edu.pe">https://www.markham.edu.pe</a> ) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, especio para realizar observaciones y acciones adoptadas.	AMONESTACIÓN
5	Habría condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.	AMONESTACIÓN
	<b>Multa total</b>	<b>5 UIT + 2 Amonestaciones</b>

### **Sobre el pago de las costas del procedimiento**

517. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807<sup>73</sup> dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

518. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por el Promotor, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00.

519. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

### **Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi**

520. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a

<sup>73</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 7.- Pago de costas y costos**

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

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.

521. En razón a lo expuesto, teniendo en consideración el allanamiento formulado por el Promotor, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **IMPROCEDENTE** por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia formulada por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra el **Colegio Markham** por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** **DENEGAR** el pedido de exhibición de documentos formulado por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez**.

**TERCERO:** **DESESTIMAR** la nulidad planteada por la **Asociación Educacional Británica del Perú** contra la Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2024.

**CUARTO:** **DESESTIMAR** la nulidad planteada por el señor **Marco Elías Bassino Pinasco** contra la Resolución N° 2 del 8 de mayo de 2024.

**QUINTO:** **PRECISAR** el hecho denunciado contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** referido a que no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular será analizado como presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente

*“Por presunta infracción al artículo 73 del Código, toda vez que el proveedor denunciado no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regula.”*

**SEXTO:** **PRECISAR** el hecho denunciado contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** referido a que no habría permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024; (ii) no habrían permitido de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024; serán analizados como presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente

*“Por presunta infracción al artículo 73 del Código, toda vez que el proveedor denunciado:  
(i) no habría permitido injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;  
(ii) no habrían permitido de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.”*

**SÉPTIMO:** **PRECISAR** el hecho denunciado contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** como presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, las siguientes imputaciones:

*“Por presunta infracción al literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Código, toda vez que el proveedor denunciado:  
(i) No harían informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024;*

(ii) no habrían informado a los denunciados sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024;

(iii) no habrían remitido la siguiente información: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de estudiantes por aula. j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o período promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).”

**OCTAVO:** Declarar **IMPROCEDENTE** por subsanación de la conducta la denuncia contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** en el extremo referido a que no habría devuelto la cuota ingreso del menor de iniciales S.A.M.V; pese a que habría denegado su matrícula.

**NOVENO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado negó injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciados lo solicitaron.

**DÉCIMO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado:

- (i) No habría separado vacantes para niños con discapacidad leves o moderadas para el 2024;
- (ii) no habría permitido que el menor de iniciales S.A.M.V. permanezca más horas dentro de la institución educativa, pese a que los denunciados lo solicitaron;
- (iii) habría requerido a los denunciados que asuman el costo de una “Shadow teacher” para que su menor hijo pueda asistir a clases;
- (iv) no habría permitido al menor de iniciales S.A.M.V. asistir a clases de manera regular.

**DÉCIMO PRIMERO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** por infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado:

- (i) No permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024;
- (ii) no permitió de manera injustificada que la “Shadow teacher” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** por presunta infracción al literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado:

- (i) No haría informado de manera oportuna la no renovación de matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año lectivo 2024;
- (ii) no habría informado a los denunciantes sobre los requisitos para la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el 2024;
- (iii) no habría remitido la siguiente información: a) Monto y oportunidad de pago de la matrícula; b) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos; c) Monto y oportunidad de pago de la cuota de ingreso, así como la forma y el proceso para su devolución; d) Información histórica del monto de las pensiones, de la matrícula y de la cuota de ingreso, establecidas en los últimos 5 años; e) El Reglamento Interno del colegio, actualizado; f) Si se retendrá el certificado de estudios ante la falta de pago de las pensiones; g) Los requisitos, plazos y el procedimiento para el ingreso de nuevos estudiantes; h) El número de vacantes disponibles; i) El número máximo de estudiantes por aula. j) El horario de clases; k) El plan curricular del año lectivo o período promocional (duración, contenido, metodología y sistema pedagógico); l) El calendario del año lectivo o período promocional; m) Los sistemas de evaluación y control de asistencia de los estudiantes; n) Los servicios de apoyo para los estudiantes (en caso el colegio cuente con estos servicios).

**DÉCIMO TERCERO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** por presunta infracción al artículo 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 9 del Decreto Supremo N° 011-2011- PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado no habría implementado el aviso del Libro de Reclamaciones en su portal web (<https://www.markham.edu.pe>).

**DÉCIMO CUARTO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra la **Asociación Educacional Británica del Perú**, por infracción a los artículos 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011- PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, el proveedor denunciado, en sus descargos de fecha 4 de julio de 2024, formuló allanamiento respecto a que el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de los proveedores denunciados ubicado en su página web (<https://www.markham.edu.pe>) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas.

**DÉCIMO QUINTO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra la **Asociación Educacional Británica del Perú**, por infracción a los artículos 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011- PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, el proveedor denunciado, en sus descargos de fecha 4 de julio de 2024, formuló allanamiento respecto a que el proveedor denunciado habrían condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.

M-CPC-05/02

130



**DÉCIMO SEXTO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra la **Asociación Educacional Británica del Perú** por presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4B del Decreto Supremo N° 011-2011- PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado no permitiría imprimir el reclamo ingresado por los denunciantes en el Libro de Reclamaciones Virtual.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **José Vladimir Málaga Málaga** y la señora **Claudia Yamileth Valdivia Chávez** contra el señor **Marco Elias Bassino Pinasco** por presunta infracción al artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, actuó con culpa inexcusable en la comisión de las conductas infractoras referidas a que la **Asociación Educacional Británica del Perú:** (i) no permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024; (ii) no permitió de manera injustificada que la “*Shadow teacher*” asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024; (iii) el formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual no contaba con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, especio para realizar observaciones y acciones adoptadas; y, (iv) condicionó a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo “teléfono” y envío de firma.

**DÉCIMO OCTAVO: ORDENAR** en calidad de medida correctiva complementaria a la **Asociación Educacional Británica del Perú** que, un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con:

- (i) Remitir una carta de disculpas al denunciante por el hecho objeto de denuncia; y,
- (ii) brindar una capacitación a su personal, a fin de que tomen conciencia y cesen las prácticas discriminatorias contra sus estudiantes con necesidades educativas especiales. Cabe precisar que, dicha capacitación debe:
  - a) enfocarse en el servicio de atención al cliente que brinda dicha empresa como proveedora en el mercado;
  - b) cumplir con brindar una capacitación sobre discriminación a todos los trabajadores que participen de manera directa con los consumidores o alumnos;
  - c) reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en las labores diarias del personal y la prevención de hechos como el denunciado. Para esto último, el denunciado debe adoptar mecanismos internos de supervisión a través de programas, protocolos, entre otros, que coadyuven a dicho fin;
  - d) ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de discriminación (a modo de ejemplo, una institución especializada en derechos humanos) que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de discriminación en general y haciendo hincapié en la prohibición de discriminación por condición económica (considerando los hechos del presente caso), así como contar con un mecanismo de registro de asistentes y una evaluación de contenidos impartidos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

**DÉCIMO NOVENO: IMPONER a la Asociación Educacional Británica del Perú la siguiente sanción:**

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024.	8,86 UIT
2	No permitió de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.	8,86 UIT
3	Negó injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron	4 UIT
4	El formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor denunciado ubicado en su página web ( <a href="https://www.markham.edu.pe">https://www.markham.edu.pe</a> ) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación del Libro de reclamaciones, espacio para realizar observaciones y acciones adoptadas.	AMONESTACIÓN
5	Habría condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.	AMONESTACIÓN
	<b>TOTAL</b>	<b>21,72UIT + 2 Amonestaciones</b>

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas 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 esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>74</sup>.

La **Asociación Educacional Británica del Perú** deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI<sup>75</sup>.

**VIGÉSIMO: IMPONER al señor Marco Elias Bassino Pinasco la siguiente sanción:**

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No permitió injustificadamente la renovación de la matrícula del menor de iniciales S.A.M.V. para el año 2024.	2,5 UIT
2	no permitió de manera injustificada que la "Shadow teacher" asignada al menor de iniciales S.A.M.V. continúe acompañándolo para el 2024.	2,5 UIT
3	Negó injustificadamente que el menor de iniciales S.A.M.V. vuelva a cursar el grado de 5 años, pese a que los denunciantes lo solicitaron.	1 UIT
4	El formado de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor denunciado ubicado en su página web ( <a href="https://www.markham.edu.pe">https://www.markham.edu.pe</a> ) no contaría con su razón social, número RUC, dirección, numeración correlativa de la hoja de reclamo, código de identificación	AMONESTACIÓN

<sup>74</sup> **LEY N° 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.

<sup>75</sup> **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

**3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.**

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

	del Libro de reclamaciones, especio para realizar observaciones y acciones adoptadas.	
5	Habría condicionado a los denunciantes el ingreso de su reclamo del Libro de Reclamaciones Virtual al llenado del campo "teléfono" y envío de firma.	AMONESTACIÓN
	<b>TOTAL</b>	<b>5 UIT + 2 Amonestaciones</b>

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas 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 esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>76</sup>.

La **Asociación Educacional Británica del Perú** deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI<sup>77</sup>.

**VIGÉSIMO PRIMERO: ORDENAR** a la **Asociación Educacional Británica del Perú** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, ascendente a S/ 36,00.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Disponer la inscripción de la **Asociación Educacional Británica del Perú** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**VIGÉSIMO TERCERO:** 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 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>78</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir

<sup>76</sup> **LEY N° 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.

<sup>77</sup> **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

**3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.**

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

<sup>78</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 279-2024/CC2

del día siguiente de su notificación<sup>79</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>80</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>81</sup>: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa<sup>82</sup>, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.**



Firmado digitalmente por CESPEDES  
CORREA Eva Jesus FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 10.12.2024 17:44:11 -05:00

**EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA**  
**Presidenta**

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>83</sup>.

<sup>79</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 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 (...)

<sup>80</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 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.

<sup>81</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>82</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>83</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.