



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

## RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE N° : 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA  
PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DENUNCIANTE : INDECOPI  
DENUNCIADA : ASOCIACIÓN EDUCATIVA DGNE BILINGÜE PERUANO ESPAÑOL  
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENERAL

**SUMILLA:** *Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que habría restringido a sus estudiantes el acceso a rendir sus evaluaciones, condicionándolos previamente al pago de sus pensiones mensuales, mediante comunicados registrados en las agendas escolares.*

*Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, por infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que habría implementado en su establecimiento ubicado en la Av. Normal N° 553 de la ciudad de Juliaca un aviso del libro de reclamaciones sin cumplir con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.*

### SANCIONES:

- **2 UIT:** *Por haber restringido a sus estudiantes el acceso a rendir sus evaluaciones, condicionándolos previamente al pago de sus pensiones mensuales.*
- **0.25 UIT:** *Por haber implementado en su establecimiento ubicado en la Av. Normal N° 553 de la ciudad de Juliaca un aviso del libro de reclamaciones sin cumplir con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.*

Puno, 5 de marzo de 2024

### I. ANTECEDENTES

1. En el marco de lo establecido por la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), el equipo de Supervisión y Fiscalización de la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno con delegación en Protección al Consumidor (en adelante, el equipo de investigaciones), el 15 de julio de 2022 tomó conocimiento de una denuncia informativa en contra de la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español (en adelante la denunciada) con RUC N° 20448880924 y con domicilio en la Av. Normal N° 553 (Plaza Las Mercedes) de la ciudad de Juliaca, por presuntas infracciones al Código.
2. En ese entender, el 22 de julio de 2022, el equipo de investigaciones programó una diligencia de inspección al establecimiento de la denunciada, recabando información sobre los hechos materia de investigación.
3. En ese sentido, el equipo de investigaciones remitió a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno con delegación en Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica) el Informe N° 001-2023/CPC-

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

INDECOPI-PUN por el cual recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en contra de la denunciada.

4. Por tal motivo, 8 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 1, inició el procedimiento de oficio en contra de la denunciada, por infracción a los artículos 73° y 151° del Código; imputándole a título de cargo los siguientes hechos:

**“Resolución N° 1**

(...)

- (i) **Que, la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, estaría restringiendo a sus estudiantes el acceso a rendir sus evaluaciones, condicionándolos previamente al pago de sus pensiones mensuales, mediante comunicados registrados en las agendas escolares; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
  - (ii) **Que, la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, habría implementado en su establecimiento ubicado en la Av. Normal N° 553 de la ciudad de Juliaca un aviso del libro de reclamaciones sin cumplir con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- (...)”

5. Mediante escrito del 27 de setiembre de 2023, la denunciada presentó sus descargos alegando lo siguiente:

- (i) Sobre la (i) imputación, en efecto de las agendas escolares verificadas aparece un comunicado, en el que se hace referencia que, solo serán evaluados los alumnos que tengan el sello de pago de pensiones en la agenda hasta el mes de julio;
- (ii) se trata de un comunicado genérico, sin alusión a determinado estudiante, y que estuvo dirigido a algunos estudiantes que en ese momento adeudaban pagos desde los meses de marzo, a fin de que los padres de familia actualicen sus obligaciones mensuales, toda vez que, así se acordó en el momento de la matrícula;
- (iii) de acuerdo con el reporte del historial de pagos a cargo de la institución, se tiene que, a ningún estudiante de ningún grado y nivel se le ha cobrado las pensiones de enseñanza previa a rendir las evaluaciones correspondientes al II bimestre del 2022;
- (iv) del Acta Oficial de Evaluación del nivel Primaria EBR-2022, el mismo que aparece en el SIAGIE del MINEDU, ningún estudiante ha desaprobado.
- (v) Sobre la (ii) imputación, con posterioridad al 7 de diciembre de 2022, se ha realizado las correcciones al aviso del Libro de Reclamaciones, y en la actualidad dicho aviso cumple con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

6. Posteriormente, mediante Informe Final de Instrucción N° 002-2024/ST-CPC-INDECOPI-PUN la Secretaría Técnica recomendó sancionar a la denunciada por infracción a los artículos 73° y 151° del Código, el mismo que fue notificado a la denunciada a efectos que presente sus descargos en el plazo de cinco días hábiles.

7. Finalmente, mediante escritos del 2 de febrero de 2024, la denunciada presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 002-2024/ST-CPC-INDECOPI-PUN.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

8. Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:
- (i) Si, la denunciada infringió lo dispuesto en los artículos 73° y 151° del Código.
  - (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
  - (iii) La sanción por imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

#### III.1. Cuestión Previa

9. Mediante escrito del 2 de febrero de 2024 la denunciada formuló una excepción de litispendencia, solicitando se anule todo lo actuado y se declare la conclusión del presente procedimiento, por existir con anterioridad el procedimiento administrativo signado con el expediente N° 66-2022/CPC-INDECOPI-PUN donde se investiga los mismos hechos que sustenta el presente procedimiento.
10. El artículo 91 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 antes de iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia. En virtud de ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia<sup>1</sup>.
11. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad entre las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar<sup>2</sup>.
12. La litispendencia<sup>3</sup> es entendida como la situación por la que la pretensión del demandante se encuentra sustanciada en un proceso ante otro juzgado o tribunal y la cual aún no ha sido resuelta por sentencia ejecutoriada, por lo que se deduce como excepción, fundándose en que existe otro proceso con las mismas partes, sobre el mismo objeto de la pretensión y por el mismo interés para obrar.

<sup>1</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 91.- Control de competencia**

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

<sup>2</sup> MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p 124

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 446.- El demandado sólo puede proponer las siguientes excepciones:

(...)

7. Litispendencia;

(...)

Artículo 452.- Hay identidad de procesos cuando las partes o quienes de ellos deriven sus derechos, el petitorio y el interés para obrar, sean los mismos.

Artículo 453.- Son fundadas las excepciones de litispendencia, cosa juzgada, desistimiento de la pretensión o conclusión del proceso por conciliación o transacción, respectivamente, cuando se inicia un proceso idéntico a otro:

- 1. Que se encuentra en curso;
- 2. Que ya fue resuelto y cuenta con sentencia o laudo firme;
- 3. En que el demandante se desistió de la pretensión; o,
- 4. En que las partes conciliaron o transigieron.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

13. En esa línea, el Tribunal Constitucional ha señalado en anteriores pronunciamientos<sup>4</sup> que para que se configure la litispendencia, se requiere identidad de procesos, la cual es determinada con la identidad de partes, el petitorio (aquellos que efectivamente se solicita) y el título (el conjunto de fundamentos de hecho y derecho que se sustentan el pedido).
14. En el presente caso, el procedimiento se inicia de oficio por iniciativa de la autoridad en mérito al Informe N° 001-2023/CPC-INDECOPI-PUN donde el equipo de investigaciones realizó diversa actuación, buscando proteger los intereses difusos o colectivos de los consumidores que contratan los servicios con la denunciada, contrariamente el Expediente N° 66-2022/CPC-INDECOPI-PUN se originó a consecuencia de una denuncia de parte realizada por el señor Arnaldo Chipana Morocco, quien al ver presuntamente transgredido sus derechos presentó la denuncia, buscando proteger sus derechos de manera particular o individual. En consecuencia, al no existir la identidad exigida para la configuración de la litispendencia corresponde desestimar la excepción planteada por la denunciada.

### III.2. Presuntas infracciones

#### Sobre la infracción al artículo 73° del Código

15. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. A fin de cumplir con dicho deber de defensa, el artículo 1°.1 literal c) del Código reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos.
16. Por otro lado, el artículo 2° de la Ley de Protección a la Economía Familiar, que modifica el artículo 16° de la Ley N° 26549 Ley de los Centros Educativos, señala que, los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en dicha Ley, aclarando que sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieren lugar a éstas.
17. El artículo 73° del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo al 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.
18. De igual manera, el artículo 74° del citado cuerpo normativo dispone que, atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente, entre otros, a que se tomen medidas inmediatas de protección cuando el servicio afecta el proceso formativo.
19. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legales (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
20. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de

<sup>4</sup> Ver SSTC 0984-2004-AA/TC, 2427-2004-AA/TC, y 5379-2005-AA/TC.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

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

21. En ese contexto, el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y solo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>5</sup>.
22. El artículo 173°.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>6</sup>. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 19° del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera.
  - **Acreditación del defecto:** Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio.
  - **Imputación del defecto:** Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
23. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él; por lo que, el proveedor únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a este.
24. Es decir, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.
25. En el presente caso, a través de una denuncia informativa del 15 de julio de 2022 señalaron que la denunciada estaría condicionando las evaluaciones, al pago de pensiones de enseñanza, condicionamiento que se encuentra en la agenda de los alumnos.

<sup>5</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

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

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

(...)

<sup>6</sup> **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**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.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

26. En virtud de ello, el equipo de investigaciones realizó una diligencia de inspección en el establecimiento de la denunciada en fecha 22 de julio de 2022, recabándose en dicha diligencia entre otros, copias de las agendas del primero, segundo, tercero, cuarto y quinto grado de enseñanza.
27. Siendo así, corresponde analizar si lo señalado en las agendas de los estudiantes objeto de controversia es o no una “medida prohibida para procurar los cobros”.
28. En su defensa, la denunciada señaló en síntesis lo siguiente:
- (i) Sobre la (i) imputación, en efecto de las agendas escolares verificadas aparece un comunicado, en el que se hace referencia que, solo serán evaluados los alumnos que tengan el sello de pago de pensiones en la agenda hasta el mes de julio;
  - (ii) se trata de un comunicado genérico, sin alusión a determinado estudiante, y que estuvo dirigido a algunos estudiantes que en ese momento adeudaban pagos desde los meses de marzo, a fin de que los padres de familia actualicen sus obligaciones mensuales, toda vez que, así se acordó en el momento de la matrícula;
  - (iii) de acuerdo con el reporte del historial de pagos a cargo de la institución, se tiene que, a ningún estudiante de ningún grado y nivel se le ha cobrado las pensiones de enseñanza previa a rendir las evaluaciones correspondientes al II bimestre del 2022;
  - (iv) del Acta Oficial de Evaluación del nivel Primaria EBR-2022, el mismo que aparece en el SIAGIE del MINEDU, ningún estudiante ha desaprobado.
29. Ahora bien, obra en el expediente vistas fotográficas de las agendas escolares del nivel primario de la denunciada (Primero, Segundo, Tercero, Cuarto, Quinto y Sexto), en las cuales se advierte un comunicado a los padres de familia y estudiantes con el siguiente texto: “Solo serán evaluados los alumnos que tengan el sello de pago de pensiones en la agenda hasta el mes de julio, evite molestias y pague oportunamente las pensiones de enseñanza”, conforme se aprecia en la siguiente imagen:

IMAGEN N° 1

**COMUNICADO**

La institución educativa privada **PERUANO ESPAÑOL**, comunica a todos los estudiantes y padres de familia de los niveles **INICIAL, PRIMARIA y SECUNDARIA** que ; las evaluaciones correspondientes al **II BIMESTRE** se aplicaran según el siguiente cronograma:

EVALUACIÓN BIMESTRAL					
NIVEL	LUNES 18	MARTES 19	MIÉRCOLES 20	JUEVES 21	VIERNES 22
INICIAL		CTA	COMUNICACION	PERSONAL SOCIAL	MATEMATICA
PRIMARIA	COMUNICACIÓN R.V.	CTA	RELIGION ARTE	PERSONAL SOCIAL	MATEMATICA R.M.
SECUNDARIA	CTA	SOCIALES	RELIGION	ARTE	MATEMATICA

**\*NOTA:** Solo serán evaluados los alumnos que tengan el sello de pago de pensiones en la agenda hasta el mes de JULIO, Evite molestias y pague oportunamente las pensiones de enseñanza. Asimismo los alumnos deberán asistir correctamente uniformados durante la semana de evaluaciones.

**LA ADMINISTRACION**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

30. Del comunicado antes citado, se desprende que, la denunciada habría aplicado medidas prohibidas para procurar el cobro de pensiones, tales como la restricción al acceso a rendir las evaluaciones conforme se advierte de la imagen descrita en el párrafo anterior.
31. Por otro lado, obra en el expediente el Acta de Inspección del 22 de julio de 2022 mediante el cual se dejó constancia que la denunciada a través de sus agendas escolares habría emitido comunicados para procurar el cobro de pensiones.
32. De los citados documentos, se encuentra acreditado que, la denunciada estableció que condicionaría la evaluación de los alumnos al pago oportuno de las pensiones de enseñanza, hecho que evidencia una afectación al deber de idoneidad establecido en el artículo 73° del Código.
33. En su defensa, la denunciada alegó que se trata de un comunicado genérico, sin alusión a determinado estudiante, y que estuvo dirigido a algunos estudiantes que en ese momento adeudaban pagos desde los meses de marzo, a fin de que los padres de familia actualicen sus obligaciones mensuales, toda vez que, así se acordó en el momento de la matrícula, por lo que, de acuerdo con el reporte del historial de pagos a cargo de la institución, se tiene que, a ningún estudiante de ningún grado y nivel se le ha cobrado las pensiones de enseñanza previa a rendir las evaluaciones correspondientes al II bimestre del 2022, sumado a que del Acta Oficial de Evaluación del nivel Primaria EBR-2022, el mismo que aparece en el SIAGIE del MINEDU, ningún estudiante ha desaprobado.
34. Al respecto, cabe señalar en primer lugar que, el hecho infractor se encuentra acreditado, toda vez que el condicionamiento materia de análisis en relación a la evaluación de los estudiantes del nivel primaria fue verificado en la diligencia de inspección como en los documentos obrantes en el expediente, por lo que, el hecho de que no haya aplicado lo estipulado a ningún padre de familia y/o estudiante, no exime de responsabilidad a la institución, dado que el presente procedimiento es uno de oficio por incumplimiento de las disposiciones normativas y no un procedimiento de parte.
35. Asimismo, corresponde indicar que el artículo 16° de la Ley de Centros Educativos Privados, señala que los centros educativos no podrán condicionar la evaluación de los alumnos al pago de las pensiones.
36. En consecuencia, y de la revisión de la documentación obrante en el expediente, y teniendo en cuenta que la denunciada no ha podido desvirtuar el hecho imputado, esta Comisión considera que ha quedado acreditado que la denunciada estaría restringiendo a sus estudiantes el acceso a rendir sus evaluaciones, condicionándolos previamente al pago de sus pensiones mensuales, mediante comunicados registrados en las agendas escolares; por lo que, corresponde declarar fundado el procedimiento por infracción al artículo 73° del Código.

#### **Sobre la obligación de exhibir un aviso del Libro de Reclamaciones que cumpla con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones**

37. El artículo 151° del Código impone a los establecimientos comerciales el deber de exhibir, 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.
38. Asimismo, el numeral 5 del artículo 3° del mismo cuerpo normativo 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, conforme al formato estandarizado contenido en el Anexo 2 del Reglamento.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

39. Por su parte el artículo 3.5° y el artículo 9° del reglamento establece que 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, considerándose de esa manera que el Aviso del Libro de Reclamaciones debe de contener obligatoriamente las siguientes características:

## Anexo II: Aviso del Libro de Reclamaciones



- El Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4.
  - Cada una de las Letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros.
  - El proveedor deberá indicar en el espacio en blanco si el Libro de Reclamaciones del establecimiento es de naturaleza física o virtual.
  - Cada una de las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un libro de Reclamaciones físico o virtual a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo" deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.
  - En la parte inferior del Aviso del Libro de Reclamaciones se debe consignar la frase "En caso de negativa de entrega del Libro escribe a librorreclamaciones@indecopi.gob.pe".
40. En el presente caso, mediante carta N° 0475-2022/INDECOPI-PUN del 10 de noviembre del 2022, se dictó una medida preventiva a la denunciada, referente al Aviso y Libro de Reclamaciones; por lo que, mediante escrito del 7 de diciembre de 2022, la denunciada presentó la documentación solicitada y vistas fotografías del aviso y de las hojas del Libro de Reclamaciones.
41. Así, de la documentación presentada por la denunciada sobre el aviso del libro de reclamaciones, se puede verificar que dicho aviso no cumpliría con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, ello en tanto, no se habría consignado si su libro de Reclamaciones ubicado en su establecimiento es de naturaleza física o virtual, hecho que configura una infracción al artículo 151° del Código.
42. En sus descargos, la denunciada señaló que, con posterioridad al 7 de diciembre de 2022, se habría realizado las correcciones al aviso del Libro de Reclamaciones, y en la actualidad dicho aviso cumple con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
43. Sobre ello, corresponde señalar que, si bien la denunciada acreditó haber subsanado la conducta infractora, lo cierto es que no obra en el expediente medio probatorio alguno



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

que acredite que dicha subsanación haya sido realizada con posterioridad al 7 de diciembre de 2022.

44. Es decir, dichas vistas fotográficas no sustentarían que dicha corrección se haya realizado con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, circunstancia que debía encontrarse acreditada a fin de que exima de responsabilidad a la denunciada, conforme a lo previsto en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG.
45. En consecuencia, esta Comisión considera que ha quedado acreditado que la denunciada habría implementado en su establecimiento ubicado en la Av. Normal N° 553 de la ciudad de Juliaca un aviso del Libro de Reclamaciones sin cumplir con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones; por lo que, corresponde declarar fundado el procedimiento por infracción al artículo 151° del Código.

### III.3. Medidas correctivas

46. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para imponer a los proveedores medidas correctivas a favor de los consumidores, las cuales tienen la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor<sup>7</sup>.
47. Las medidas correctivas reparadoras tienen como objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>8</sup>; mientras que las medidas correctivas complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>9</sup>.
48. Considerando que, en el presente procedimiento se ha acreditado la responsabilidad de la denunciada, esta Comisión considera pertinente ordenar a la denunciada como medida correctiva complementaria la siguiente:
  - (i) Que, a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con abstenerse de restringir a sus estudiantes el acceso a rendir sus evaluaciones, condicionándolos al previo pago de sus pensiones mensuales.
49. Por otro lado, se debe considerar que, si la Comisión verifica el incumplimiento de la medida correctiva dispuesta, impondrá al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>11</sup>.

<sup>7</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>8</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

<sup>9</sup> **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 (...).

<sup>11</sup> **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

50. Finalmente, corresponde precisar que no amerita ordenar medida correctiva alguna en torno al aviso del libro de reclamaciones, en la medida que dicha conducta infractora a la fecha ya fue subsanada.

#### III.4. Graduación de la sanción

##### Sobre la imputación (i)

51. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, de conformidad con el Decreto Supremo 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), vigente a partir del 14 de junio de 2021, y aplicable a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha, las multas a imponer se estiman con una nueva metodología.
52. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, conforme 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

53. Ahora bien, para esta conducta en concreto, se aprecia que no es posible determinar el tipo de afectación (Ki) correspondiente, en tanto la conducta no puede ser ubicada en base a su cuantía estimada a la fecha de iniciado el procedimiento, ni en base a la materia, dentro de los supuestos descritos en el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
54. En ese sentido, para esta conducta en particular, no es posible graduar la sanción respectiva considerando lo prescrito en el Decreto Supremo 032-2021-PCM; por lo que corresponderá aplicar el artículo 112° del Código, atendiendo a los siguientes criterios:

- (i) **Daño resultante de la infracción:** La conducta infractora cometida por la denunciada produjo un daño a los consumidores, puesto que, la conducta infractora generó que los estudiantes vieran limitado su derecho a que los centros educativos no podrán condicionar las evaluaciones al pago de las pensiones.
- (ii) **Daño al mercado:** Este tipo de conductas genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscaba su imagen frente a los consumidores de dichos servicios, toda vez que estos esperan que los proveedores cumplan con las garantías legales; y,
- (iii) **Principio de Razonabilidad:** El cual busca prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

---

#### 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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

55. Por todo ello, esta Comisión considera que corresponde imponer una sanción de 2 UIT a la denunciada por infracción al artículo 73° del Código, ello en virtud de los valores descritos.

**Sobre la falta de implementación del aviso del Libro de Reclamaciones que cumpla con las características establecidas en el anexo N° II del Reglamento**

56. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer en base a lo establecido en el Decreto Supremo.
57. Sobre el particular, el Decreto Supremo estableció tres (3) métodos para la graduación de las sanciones, de acuerdo con lo siguiente: (i) método basado en valores preestablecidos; (ii) método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) *método ad hoc*.
58. Respecto del método basado en valores preestablecidos se precisó que este se subdividía para cuatro (4) supuestos: (a) Métodos de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones; (b) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas; (c) Métodos de valores preestablecidos para infracciones de prestaciones de servicios de certificación digital; y, (d) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC.
59. Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C, conforme al cuadro 3 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
60. Asimismo, para la determinación del valor de la Multa Base (m) de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones bajo la aproximación de valores preestablecidos, se toma en cuenta la siguiente fórmula:

$$m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor (FC}_i))$$

61. Se debe tener en cuenta que para estimar la multa referencial se debe considerar el tipo de infracción y el tipo de empresa, conforme al cuadro 4 siguiente:

**Cuadro 4**  
TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)

Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa <sup>1</sup>		
	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

62. El Factor (FC<sub>i</sub>) es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido y se determina de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$FC_i = \frac{1-FC_0}{1-A_0} (A_i - A_0) + FC_0$$

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

Donde:  $A_i$  es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción, entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación y se determina de la siguiente manera:

$$A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}}$$

$FC_0$  es el cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

$A_0$  es el cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

63. En relación con la valoración de agravantes y atenuantes en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ( $F= 1$  o 100 %).
64. En el presente caso, la infracción fue la de no exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento, infracción que es de tipo C conforme al cuadro 3.
65. En ese entender, considerando que la denunciada es una microempresa<sup>10</sup> (de acuerdo con el Padrón de contribuyentes de la Sunat. Base de datos que contiene el tamaño de empresa según la Sunat en el año 2022), la multa referencial a considerar es desde una amonestación hasta 0.5 UIT.
66. Ahora bien, en el presente caso, corresponde aplicar una circunstancia atenuante, ello en tanto, el Decreto Supremo dispone descontar la multa a imponer en 30% si el administrado acredita haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar sus efectos; por lo que corresponde aplicar al caso concreto el porcentaje de descuento recogido expresamente en el Cuadro N° 2 del Decreto Supremo.
67. Conforme a la fórmula citada, el cálculo tendría los siguientes valores:

$$FC_i = \frac{1 - 0.0}{1 - 0.0067} (0.7064 - 0.0067) + 0.0$$

68. Por tanto, el  $FC_i$  es igual a 0.7044, tomando en consideración que la multa deviene del resultado de la multa referencial (0.5) por el  $FC_i$ ; se ha determinado que la multa base es de 0.35 UIT. Asimismo, se debe tener en cuenta el descuento descrito en el párrafo 54 del presente informe.
69. Por todo ello, esta Comisión considera sancionar a la denunciada con una multa de 0.25 UIT por infracción al artículo 151° del Código, ello en virtud de los valores descritos, conforme se advierte a continuación:

<sup>10</sup> Conforme se aprecia en el formulario 710 Renta Anual 2022 Tercera Categoría – ITF presentado por la denunciada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL Nº 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE Nº 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

#### REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - LIBRO RECLAMACIONES

Órgano resolutorio	CPC
RUC del sancionado	20448880924
Razón social del sancionado	ASOC. EDUC. DGNE BILINGÜE PERUANO ESPAÑOL
Tamaño del sancionado	Micro empresa
Tipo de infracción	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento.
Clasificación	C
Multa referencial (UIT)	0.50
Factor (Fci)	0.70
Multa base (UIT)	0.35
Factores atenuantes y agravantes (F)	0.70
Multa preliminar (UIT)	0.25
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) <sup>1</sup>	0.25

<sup>1</sup> Es el mínimo entre la multa preliminar y el tope legal.

70. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en tanto, la multa final no excede los topes legales establecidos en el Decreto Supremo.

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que habría restringido a sus estudiantes el acceso a rendir sus evaluaciones, condicionándolos previamente al pago de sus pensiones mensuales, mediante comunicados registrados en las agendas escolares. Asimismo, se le impone como sanción una multa de 2 UIT (Unidad Impositiva Tributaria).

**SEGUNDO:** Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, por infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que habría implementado en su establecimiento ubicado en la Av. Normal N° 553 de la ciudad de Juliaca un aviso del libro de reclamaciones sin cumplir con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Asimismo, se le impone como sanción una multa de 0.25 UIT (Unidad Impositiva Tributaria).

**TERCERO:** Ordenar a la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, en calidad de medida correctiva complementaria la siguiente:

- (i) Que, a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con abstenerse de restringir a sus estudiantes el acceso a rendir sus evaluaciones, condicionándolos al previo pago de sus pensiones mensuales.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 017-2024/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 4-2023/CPC-INDECOPI-PUN-SIA

Si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento a la medida correctiva dispuesta, impondrá al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Requerir a la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por Ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

**QUINTO:** Informar a la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, que el monto de la multa impuesta será rebajada en 25% si la denunciada consiente la presente resolución y procede a cancelar dicha multa dentro del plazo para impugnarla, conforme a lo establecido en el artículo 37° del Decreto Legislativo N° 807.<sup>16</sup> Asimismo, informar que la multa impuesta, deberá ser abonada en la cuenta "Indecopi-Multas" en el Banco de la Nación o en el Banco de Crédito del Perú mostrando únicamente el Código Único de Multa (CUM).

**SEXTO:** Informar a la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, de conformidad con la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; caso contrario, la resolución quedará consentida.

**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción de la Asociación Educativa DGNE Bilingüe Peruano Español, en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme conforme lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>19</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados; William Paz Casapía Guisberth, Carmen Beatriz Velazco Ramos y Maurice Pacheco Niño de Guzmán.**

-----  
**WILLIAM PAZ CASAPÍA GUISBERTH**  
*Presidente*

<sup>16</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 37°.-** La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

<sup>19</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**

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

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)