



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

- lo que lo obligaba a someterse a [REDACTED] tres (3) veces por semana, afectando gravemente su capacidad para trabajar. Indicó que, desde el año 2020, comunicó su condición al Colegio y solicitó apoyo económico o una beca para sus menores hijos, de iniciales [REDACTED] pero se le negó reiteradamente la existencia de dicho beneficio. Recién a fines de 2022, al tomar conocimiento por cuenta propia de la existencia de la Ley 23585, Estudiantes de planteles y universidades particulares que pierdan a sus padres o tutores tienen derecho a beca -Ley de Becas-, inició el trámite respectivo; sin embargo, en 2023, pese a presentar la documentación exigida por la norma, el Colegio impuso requisitos ajenos a esta y postergó la evaluación de su solicitud. Finalmente, tras la intervención de la Unidad de Gestión Educativa Local -UGEL-, se le otorgó la beca a partir de septiembre de 2023. En atención a ello, solicitó que las becas otorgadas se extendieran por todo el año lectivo 2023, una indemnización, así como la devolución de los montos pagados por pensiones desde 2020 hasta agosto de 2023.
2. Por Resolución 1 del 30 de enero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió, entre otros, admitir a trámite la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra del Colegio, en atención a lo siguiente:
 - i) Presuntas infracciones al artículo 73° del Código, en tanto, el Colegio:
 - a. No habría otorgado de manera oportuna la beca integral y exoneración de los pagos a los menores hijos del denunciante, de iniciales [REDACTED]
 - b. Habría condicionado de manera injustificada la matrícula de los menores hijos del denunciante, de iniciales [REDACTED] al pago de la deuda pendiente generada de marzo a agosto de 2023.
 - c. Habría cobrado de manera indebida al denunciante las pensiones de los años lectivos 2020, 2021, 2022 y de marzo a agosto de 2023.
 - ii) Presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1 del artículo 2° del Código, toda vez que, el Colegio no habría informado oportunamente al denunciante sobre la existencia de una beca integral a los alumnos, por incapacidad total permanente del padre que solventa sus estudios.
 3. Por escrito del 9 de febrero de 2024, complementado el 11 de abril de 2024, el Colegio se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
 4. Los días 9, 16 y 18 de febrero, así como el 3, 15 y 25 de abril de 2024, el señor [REDACTED] presentó alegatos. Cabe indicar que, el 18 de febrero, 3, 15 y 25 de abril de 2024, el denunciante solicitó que se le conceda el uso de la palabra.
 5. El 12 de junio de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción -IFI-; frente al cual, el 24 de junio de 2024, el señor [REDACTED] presentó sus observaciones y solicitó que se le conceda el uso de la palabra.
 6. Mediante la Resolución 1627-2024/CC2 emitida el 8 de agosto de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- resolvió, entre otros, lo siguiente:
 - i) Denegar el uso de la palabra solicitado por el señor [REDACTED]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

- ii) Declarar infundada la excepción de prescripción formulada por el Colegio, respecto del extremo referido a que no habría informado oportunamente al denunciante sobre la existencia de una beca integral por incapacidad total permanente del padre que solventa los estudios.
 - iii) Declarar improcedente la denuncia formulada contra el Colegio por presunta infracción del artículo 73° del Código, en el extremo referido a que habría condicionado de manera injustificada la matrícula de los hijos del denunciante al pago de la deuda correspondiente a los meses de marzo a agosto de 2023, en tanto quedó probado que el denunciado subsanó la conducta antes de la notificación de la imputación de cargos.
 - iv) Declarar infundada la denuncia formulada contra el Colegio por presunta infracción al artículo 73° del Código, en los extremos referidos a que:
 - a. No habría otorgado de manera oportuna la beca integral y exoneración de los pagos a los menores hijos del señor ██████████ de iniciales ██████████ ██████████
 - b. Habría cobrado de manera indebida al denunciante las pensiones correspondientes a los años lectivos 2020, 2021, 2022 y de marzo a agosto de 2023.
 - v) Declarar fundada la denuncia formulada contra el Colegio, en virtud de su allanamiento, por infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y numeral 2.1 del artículo 2° del Código, en el extremo referido a que no informó oportunamente al denunciante sobre la existencia de una beca integral por incapacidad total permanente del padre que solventa los estudios; en consecuencia, se sancionó al Colegio con una amonestación.
 - vi) Denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor ██████████
 - vii) Ordenar al Colegio el pago de las costas del procedimiento; asimismo, exonerarlo del pago de los costos.
 - viii) Disponer la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi –RIS–.
7. El 26 de agosto de 2024, el Colegio presentó alegatos.
 8. El 4 de septiembre de 2024, el señor ██████████ apeló la Resolución 1627–2024/CC2, en los extremos mencionados en los incisos iii), iv), vi) y vii) del considerando 6 de la presente resolución; asimismo, solicitó que se le conceda el uso de la palabra.
 9. El 12 de noviembre de 2024, el Colegio presentó alegatos. Posteriormente, el 18 de marzo y 18 de mayo de 2025, el señor ██████████ solicitó una medida cautelar y que se le conceda el uso de la palabra mediante informe oral, respectivamente.
 10. Dado que los extremos de la resolución apelada mencionados en los incisos ii), v) y viii) del considerando 6 de la presente resolución no fueron apelados, han quedado firmes.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

I. Sobre la denegatoria de uso de la palabra en Comisión y la solicitud ante la Sala

M-SPC-13/1B

3/30



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

11. La Comisión emitió la Resolución 1627–2024/CC2, la cual fue apelada por el señor [REDACTED] entre otros motivos, por habersele denegado su pedido de informe oral, lo cual, en resumen, vulneraría el principio del debido procedimiento y habría afectado su derecho a la defensa.
12. En su recurso de apelación, el señor [REDACTED] alegó lo siguiente:
 - i) Que, el fin del informe oral era exponer y explicar que muchas veces las conversaciones fueron vía teléfono y que los engaños estuvieron siempre disfrazados en que el Colegio estaba haciendo una obra de caridad; y que la contadora con la que conversaba cambió de teléfono hasta en tres (3) oportunidades, siendo que todas las conversaciones que quedaban en los otros teléfonos terminaban siendo borradas y desaparecidas.
 - ii) Que, el Colegio sabía de su estado de salud desde marzo del 2020; sin embargo, la Comisión no lo ha ponderado, por lo que era imprescindible que explicara y expusiera muchas de las cosas que se le dijeron y cómo fue direccionado y engañado hacia otro tipo de información que recién pudo entender años después.
 - iii) Que, nunca se le negó de manera escrita algún tipo de beca por salud, toda vez que ello siempre se realizó de manera oral y/o en reuniones por Zoom; sin embargo, nada de esto ha sido tomado en cuenta ni siquiera como información al momento de resolver, siendo que el informe oral hubiera podido constar como prueba fehaciente de lo que se le dijo oralmente.
 - iv) Que, había percibido que ni la Secretaría Técnica de la Comisión ni la propia Comisión deseaban que presentara dicho informe, pese a que ello habría permitido evidenciar con claridad las vulneraciones denunciadas en el presente caso.
 - v) Que, había solicitado y venía solicitando el uso de la palabra para que pueda quedar claramente establecido cómo el Colegio vulneró, ocultando y engañando directamente y sin ningún tipo de tapujos, con la sola intención de seguir aprovechándose y de que siguiera pagando las pensiones cuando no tenía que hacerlo.
 - vi) Que, solicitó a la Sala se realice una audiencia de informe oral.
13. De la lectura de la apelada, se advierte que la Comisión se pronunció expresamente sobre el pedido de informe oral, señalando que, durante el desarrollo del procedimiento, el señor [REDACTED] tuvo la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como de aportar todos los medios probatorios que considerara necesarios para la emisión de un pronunciamiento; en tal sentido, no se evidencia una afectación al principio del debido procedimiento, en tanto el denunciante ejerció su derecho mediante escritos que fueron valorados por la autoridad. Asimismo, debemos indicar que en los considerandos del 17 al 26 de la resolución venida en grado la Comisión motivó su decisión de denegar el uso de la palabra.
14. En adición a ello, este Colegiado considerar pertinente señalar que los cuestionamientos planteados por el denunciante sobre la forma en que se valoraron los hechos, como el presunto conocimiento del Colegio de su estado de salud, los supuestos engaños o la falta de registro de conversaciones con personal del proveedor, no constituyen una afectación al debido procedimiento, sino una



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

discrepancia con el análisis de fondo realizado por la Comisión. Asimismo, las apreciaciones subjetivas respecto de una supuesta intención de impedir que presente su informe oral carecen de sustento objetivo y no desvirtúan la motivación expuesta en la resolución apelada.

15. En consecuencia, corresponde desestimar los argumentos vinculados a la supuesta afectación al derecho a la defensa por la denegatoria del uso de la palabra, así como los demás cuestionamientos relacionados, toda vez que el denunciante ejerció su derecho de defensa mediante la vía escrita y sus alegaciones fueron evaluadas por la autoridad competente en la instancia correspondiente.
16. Por otro lado, sobre la solicitud de uso de la palabra ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor –la Sala–, el artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS – en adelante, el TUO de LPAG–, desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra². Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada³.
17. En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado⁴.
18. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que el denunciante ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por el señor [REDACTED]

II. Sobre la improcedencia del recurso de apelación

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

³ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - **Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.** 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)

⁴ Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

19. El artículo 220° del TUO de la LPAG señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico⁵.
20. En el presente caso, mediante escrito del 12 de noviembre de 2024, el Colegio indicó que el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] se limita a cuestionar el extremo de la resolución mediante el cual se acogió el allanamiento del denunciado respecto de la imputación referida a la falta de información sobre la existencia de una beca integral por incapacidad total permanente del padre que solventa los estudios, habiéndose declarado fundada la denuncia en dicho extremo; en ese sentido, al no haberse impugnado los demás extremos de la resolución, estos han quedado consentidos, por lo que no corresponde emitir pronunciamiento sobre los mismos en esta instancia.
21. En relación con lo señalado por el denunciado, del recurso de apelación del señor [REDACTED] no se advierte que este haya dejado consentido algún extremo de la resolución apelada, puesto que, si bien no identifica de forma expresa cada uno de los extremos que impugna, ha expresado argumentos generales de disconformidad respecto de los extremos que le resultaron desfavorables, sin delimitar su cuestionamiento únicamente al extremo vinculado al allanamiento del Colegio.
22. En ese sentido, los fundamentos planteados por el señor [REDACTED] resultan suficientes para sustentar el recurso de apelación, en tanto revelan su disconformidad con los fundamentos adoptados por la Comisión en aquellos extremos en los que se desestimó alguna de sus pretensiones, lo cual habilita a esta instancia a revisar lo resuelto, tomando en cuenta los alegatos formulados a lo largo del procedimiento.
23. En atención a lo expuesto, corresponde desestimar lo alegato por el Colegio y, en consecuencia, evaluar el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED]
- III. Sobre la nulidad parcial de la Resolución 1 -imputación de cargos- y de la resolución apelada
24. El artículo 10° del TUO de la LPAG⁶ establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez. Por su parte, el artículo 3° de dicho cuerpo normativo señala que el contenido del acto administrativo comprende todas las cuestiones discutidas en el procedimiento que lo generó⁷.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 220°.- Recurso de apelación.** El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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. (...).

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 2. Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

25. El artículo 156° del TUO de la LPAG⁸ prevé que la autoridad debe promover toda actuación que sea necesaria para la tramitación de un procedimiento, superar cualquier obstáculo que se oponga a dicho fin y determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada, lo que supone la correcta tipificación de los hechos atribuidos a título de cargo a los administrados.

26. En su denuncia, el señor ██████████ señaló lo siguiente:

"... solicito que la autoridad competente se pronuncie debido al engaño y ocultamiento de información desde el 2020 por parte del Colegio Casuarinas International College, fecha en la cual solicité por primera vez el otorgamiento de la beca hacia mis menores hijos por encontrarme incapacitado para el trabajo y esta fue denegada los años 2020, 2021, 2022 y de no ser por la denuncia que interpusé a la Institución Educativa ante la Ugel, el colegio no hubiera otorgado la beca correspondiente que la norma así lo establece.

(...)

Por lo que estoy solicitando la devolución de los importes pagados a EL COLEGIO, desde el año 2020, 2021, 2022 y que se ANULE la deuda que EL COLEGIO pretende imputarme desde el mes de Marzo a Agosto del periodo escolar 2023, por haber hecho uso indebido de su posición de Institución Educativa y haberme privado del derecho de recibir desde el 2020 una beca que me correspondía y que en base a su negativa mediante el engaño, ellos siempre me informaron que la INSTITUCIÓN EDUCATIVA CASUARINAS INTERNATIONAL COLLEGE no entregaba ningún tipo de beca por temas de salud." (sic)

27. De tal forma, se constata que el señor ██████████ no hizo referencia a algún un cobro indebido como tal, sino a que, como consecuencia de la omisión de información por parte del Colegio sobre su derecho a acceder a una beca por razones de salud, no pudo ejercer dicho derecho oportunamente desde el año 2020; asimismo, cuestionó la demora injustificada en el otorgamiento de la beca, a pesar de haberla solicitado en el año 2023. Estos hechos –la falta de información y la demora en la aplicación del beneficio– constituyen el núcleo de la controversia planteada por el denunciante y han sido los hechos correctamente incorporados a lo largo del procedimiento.

28. Sin embargo, la Comisión y su Secretaría Técnica, imputó y resolvió también respecto de un hecho distinto al originalmente denunciado, referido a que el Colegio habría cobrado de manera indebida al señor ██████████ las pensiones correspondientes a los años lectivos 2020, 2021, 2022 y al periodo comprendido entre marzo y agosto de 2023.

29. En ese sentido, al haberse imputado y resuelto sobre un hecho no contenido en la denuncia -específicamente, el supuesto cobro indebido de pensiones escolares-, se ha incurrido en una infracción al debido procedimiento; en consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 1627-2024/CC2, en el extremo en que se imputó y pronunció respecto al presunto cobro indebido de pensiones por parte del Colegio durante los años lectivos antes señalados.

IV. Sobre la prescripción a la presunta infracción al deber de información

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 156°.- Impulso del procedimiento.** 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; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

30. Mediante la Resolución 1627-2024/CC2, la Comisión declaró infundada la excepción de prescripción formulada por el Colegio respecto del extremo vinculado con la falta de información oportuna al denunciante sobre la existencia de una beca integral por incapacidad total permanente del padre que solventa los estudios, tal como se detalla en el literal ii) del considerando 6 de la presente resolución. Asimismo, se declaró fundada la denuncia en dicho extremo. Cabe indicar que el Colegio no interpuso recurso de apelación contra dicho pronunciamiento, por lo que este quedó firme.
31. A pesar de ello, mediante escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, el Colegio reiteró ante esta instancia la excepción de prescripción previamente formulada; no obstante, dado que la Comisión ya se había pronunciado sobre dicho alegato y el denunciado no interpuso recurso de apelación contra dicho extremo, este quedó firme, por lo que no puede ser objeto de análisis en la presente instancia. En consecuencia, corresponde declarar improcedente la solicitud de prescripción planteada por el Colegio.
- V. Sobre la subsanación de la conducta del Colegio, en el extremo referido a que habría condicionado de manera injustificada la matrícula de los hijos del denunciante
32. El artículo 257° del TUO de la LPAG⁹ contempla las condiciones eximentes de responsabilidad por infracciones administrativas, entre las que se encuentra la subsanación voluntaria del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos.
33. Al respecto, es pertinente mencionar que se declarará la improcedencia de la denuncia en virtud del artículo 108° inciso f) del Código¹⁰, siempre y cuando se haya producido la subsanación de la conducta infractora, la misma que deberá ser probada de manera fehaciente ante la Autoridad Administrativa y que esta hubiese ocurrido de forma previa a la notificación de imputación de cargos.
34. La Comisión declaró improcedente la denuncia formulada contra el Colegio por presunta infracción del artículo 73° del Código, en el extremo referido a que habría condicionado de manera injustificada la matrícula de los hijos del denunciante, correspondiente al año escolar 2024, al pago de la deuda correspondiente a los meses de marzo a agosto de 2023, en tanto, a su criterio, habría quedado probado que el Colegio subsanó la conducta antes de la notificación de la imputación de cargos.
35. En su apelación, el señor [REDACTED] alegó que, al quedar pocos días para el inicio del año escolar 2024, se vio obligado a obtener un préstamo con el fin de pagar la deuda que mantenía con el Colegio correspondiente al año 2023, a fin de que se habilitara el proceso de matrícula de sus hijos. En ese sentido, sostuvo que no es

⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

¹⁰ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. (...)



- cierto que el Colegio hubiera dejado de condicionar la matrícula; por el contrario, dicha condición se mantuvo vigente hasta que la deuda fue cancelada, permitiéndose la matrícula de sus hijos únicamente a partir de ese momento, por lo que –según indicó– no existió un levantamiento voluntario de dicha exigencia por parte del denunciado.
36. Por su parte, el Colegio, en su escrito del 12 de noviembre de 2024, señaló que los menores hijos del denunciante ya se encontraban matriculados para el año lectivo 2024.
37. Si bien a la fecha de notificación de la imputación de cargos al Colegio (5 de febrero de 2024) los menores hijos del denunciante ya se encontraban matriculados, ello no implica necesariamente que la conducta denunciada haya sido subsanada de manera voluntaria. Para que exista subsanación, tendría que probarse en el procedimiento que el Colegio voluntariamente se desistió de exigir al denunciante el pago de la deuda antes mencionada, para proceder con la matrícula de sus menores hijos.
38. En tal sentido, si bien el Colegio informó, mediante escrito del 9 de febrero de 2024, que los menores hijos del señor [REDACTED] ya se encontraban matriculados para el año lectivo 2024 desde el 31 de enero de 2024, no se ha esclarecido de manera objetiva la causa que permitió dicha matrícula, existiendo indicios razonables de que esta habría sido producto del pago de la deuda, y no consecuencia de una decisión voluntaria del Colegio de cesar el condicionamiento previamente impuesto. Tales indicios son los siguientes:
- i) Lo manifestado por el denunciante, quien indicó que pudo matricular a sus hijos en el citado año lectivo luego de pagar la deuda pendiente con el Colegio, para lo cual solicitó un préstamo al señor [REDACTED]. A fin de sustentar ello, presentó: a) imagen de una transferencia bancaria del 29 de enero de 2024, del Banco de Crédito del Perú, realizada al señor [REDACTED] por el monto de USD 2 700,00 ; b) imagen de una transferencia bancaria del 29 de enero de 2024 del Banco de Crédito del Perú, por el monto de S/ 17 700,00, dirigida a la señora [REDACTED]; y, c) la declaración jurada del señor [REDACTED], quien declaró haber realizado el 29 de enero de 2024 dos (2) transferencias bancarias, por los montos de S/ 17 700,00 y USD 2 700,00, a favor del denunciante y su cónyuge, en calidad de préstamo, a fin de que pudieran solventar el pago de matrículas y pensiones de sus menores hijos.
 - ii) El Reglamento Interno del Colegio para los años 2024-2025¹¹, cuyo artículo 29° establece como requisito para iniciar el proceso de matrícula la inexistencia de deudas pendientes a la fecha del trámite.
39. En atención a lo expuesto, no se ha probado que la subsanación voluntaria de la conducta infractora se haya producido antes de la notificación de la imputación de cargos; por consiguiente, corresponde revocar el extremo de la resolución apelada que declaró improcedente la denuncia y, en su lugar, declararlo procedente, al no

¹¹ **MANUAL DE CONVIVENCIA. REGLAMENTO INTERNO. 2024-2025. Artículo 29. Condiciones Previas.** Para iniciar el Proceso de Matrícula, los postulantes deberán verificar encontrarse aptos para la Matrícula. En tal sentido, deben cumplir con las siguientes condiciones: a) A la fecha de Matrícula no debe mantener deuda pendiente de pago, todas las obligaciones deben estar canceladas. Deben encontrarse canceladas todas las obligaciones de pago que resulten exigibles hasta la fecha de inicio del proceso de matrícula, caso contrario el Colegio estará facultado para disponer de la vacante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

haber quedado probada la subsanación de la conducta conforme a lo denunciado por el señor [REDACTED].

Sobre el deber de idoneidad en los servicios educativos

40. El artículo 73° del Código¹² recoge el deber de idoneidad¹³ de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.
41. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código¹⁴ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
 - Respecto a que el Colegio no habría otorgado de manera oportuna la beca integral y exoneración de los pagos a los menores hijos del denunciante
42. Sobre el particular, el artículo 1° de la Ley de Becas¹⁵ establece que los estudiantes de los centros educativos y universidades de gestión no estatal que pierdan al padre,

¹² LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- **Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- **Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

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

¹⁴ LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- **Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

¹⁵ LEY 23585, ESTUDIANTES DE PLANTELES Y UNIVERSIDADES PARTICULARES QUE PIERDAN A SUS PADRES O TUTORES TIENEN DERECHO A BECA. Artículo 1°.- Los estudiantes de los centros educativos y universidades de gestión no estatal que pierdan al padre, tutor o persona encargada de solventar su educación, tienen derecho a una beca de estudios en el mismo plantel o universidad hasta la terminación del respectivo nivel educativo o alcanzar la graduación, siempre que acrediten carecer de recursos para sufragar dichos estudios. Este beneficio se suspende durante un ciclo universitario o un año escolar por bajo rendimiento o mala conducta del educando, pero se recuperará si en ese lapso la causa de suspensión es superada; y se pierde definitivamente en el caso el alumno haya sido expulsado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

tutor o persona encargada de solventar su educación tienen derecho a una beca de estudios en el mismo plantel o universidad hasta la terminación del respectivo nivel educativo o alcanzar la graduación, siempre que prueben carecer de recursos para sufragar dichos estudios.

43. El artículo 1°¹⁶ del Reglamento de la Ley de Becas establece que la beca comprende la exoneración del pago de matrícula, pensión, certificados y otros gastos relacionados con la educación en centros no estatales, desde la pérdida del padre, tutor o persona encargada de solventar la educación, hasta la finalización de la educación secundaria o titulación, siempre que se pruebe la falta de recursos. El artículo 3°¹⁷ del Reglamento señala que se considera pérdida, entre otros, la inhabilitación física o mental permanente por enfermedad o accidente que incapacite para trabajar; asimismo, el artículo 5° del Reglamento señala que son beneficiarios los alumnos matriculados en la fecha de la pérdida. El artículo 10°¹⁸ establece que producido el hecho que se señala como causal para el otorgamiento de la beca, el cónyuge supérstite, tutor o apoderado debe presentar una solicitud al Director o Rector correspondiente, adjuntando documentos probatorios, y el artículo 12°¹⁹ exige que se acompañe una declaración jurada de falta de recursos. Finalmente, el artículo 13°²⁰ indica que el Director, tras revisar los documentos, emitirá el decreto o resolución que otorga la beca.
44. Por lo tanto, para acceder a la beca integral, deben cumplirse dos requisitos fundamentales: a) que se produzca la pérdida del padre, tutor o persona encargada de solventar la educación, lo cual incluye, entre otros supuestos, la inhabilitación física o mental permanente por causa de enfermedad o accidente que lo incapacite para el trabajo; y b) carecer de recursos económicos para sufragar los gastos educativos. Además, la beca rige desde la fecha en que ocurre dicha pérdida, es decir, desde que se produce la inhabilitación permanente y se extiende hasta la culminación del nivel educativo en el que se encuentra matriculado el alumno.

¹⁶ **DECRETO SUPREMO N° 026-83-ED, APRUEBAN REGLAMENTO PARA LA CONCESIÓN DE BECAS DE ESTUDIO A LOS ALUMNOS QUE PIERDAN AL PADRE, TUTOR O PERSONA ENCARGADA DE SOLVENTAR SU EDUCACIÓN. Artículo 1°.**- La beca de estudios a que se refiere el Art. 1 de la Ley 23585 comprende la exoneración del pago que se efectúa en los centros de educación primaria, secundaria, ocupacional o institutos superiores y universidades de gestión no estatal, por concepto de matrícula, pensión de enseñanza, certificados y otros relacionados con los estudios, exámenes, graduación o titulación, desde la fecha en que ocurre la pérdida del padre, tutor o persona encargada de solventar su educación, hasta la aprobación del último grado de Educación Secundaria o de su graduación o titulación en un Instituto Superior o en una Universidad donde estudia el alumno, siempre que acredite carecer de recursos para sufragar dichos pagos. Este derecho se goza a partir del 1 de marzo de 1983.

¹⁷ **DECRETO SUPREMO N° 026-83-ED, APRUEBAN REGLAMENTO PARA LA CONCESIÓN DE BECAS DE ESTUDIO A LOS ALUMNOS QUE PIERDAN AL PADRE, TUTOR O PERSONA ENCARGADA DE SOLVENTAR SU EDUCACIÓN. Artículo 3.-** Para efectos de la concesión de la beca, se considera como PERDIDA del padre, tutor o persona encargada de solventar la educación del alumno, los siguientes casos debidamente comprobados: a) Fallecimiento b) Inhabilitación física o mental permanente, por causa de enfermedad o accidente que lo incapacite para el trabajo; y c) Sentencia judicial de internamiento

¹⁸ **DECRETO SUPREMO N° 026-83-ED, APRUEBAN REGLAMENTO PARA LA CONCESIÓN DE BECAS DE ESTUDIO A LOS ALUMNOS QUE PIERDAN AL PADRE, TUTOR O PERSONA ENCARGADA DE SOLVENTAR SU EDUCACIÓN. Artículo 10°.**- Producido el hecho que se señala como causal para el otorgamiento de la beca, el cónyuge supérstite, tutor o apoderado del alumno, presentará una solicitud al Director del Centro Educativo, del Instituto Superior o al Rector de la Universidad acompañando los documentos probatorios de la causa que invoca para el otorgamiento de la beca.

¹⁹ **DECRETO SUPREMO N° 026-83-ED, APRUEBAN REGLAMENTO PARA LA CONCESIÓN DE BECAS DE ESTUDIO A LOS ALUMNOS QUE PIERDAN AL PADRE, TUTOR O PERSONA ENCARGADA DE SOLVENTAR SU EDUCACIÓN. Artículo 12°.**- A la solicitud mencionada en el artículo 10 se acompañará la Declaración Jurada del cónyuge supérstite, tutor o apoderado de que se carece de recursos para sufragar sus estudios.

²⁰ **DECRETO SUPREMO N° 026-83-ED, APRUEBAN REGLAMENTO PARA LA CONCESIÓN DE BECAS DE ESTUDIO A LOS ALUMNOS QUE PIERDAN AL PADRE, TUTOR O PERSONA ENCARGADA DE SOLVENTAR SU EDUCACIÓN. Artículo 13°.**- El Director del Centro Educativo, del Instituto Superior o el Rector de la Universidad a la vista de los documentos probatorios, expedirá el Decreto o Resolución correspondiente que otorga la beca.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

45. El señor ██████ denunció que, en diciembre de 2022 tomó conocimiento fortuitamente de la existencia de la Ley de Becas, por lo que procedió a gestionar los documentos requeridos, entre ellos, el Certificado Médico de Discapacidad, el cual fue emitido por el Ministerio de Salud –Minsa– el 11 de septiembre de 2023. No obstante, al presentar la documentación exigida por ley, el Colegio le solicitó información adicional y señaló, vía correo electrónico, que evaluaría la posibilidad de otorgarle un beneficio para el año 2024, pues el presupuesto correspondiente a 2023 ya se encontraba cerrado. Ante ello, el denunciante inició un procedimiento ante la UGEL, que finalmente recomendó otorgar la beca, lo cual se hizo efectivo el 23 de octubre de 2023.
46. La Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia, señalando que primero debía confirmarse si el señor ██████ solicitó el beneficio y, luego, si presentó la documentación requerida por la Ley de Becas. En ese sentido, para la citada instancia, aunque el denunciante, desde 2020, pidió facilidades económicas al Colegio por su enfermedad, no solicitó formalmente la beca –derivada de la Ley de Becas– hasta diciembre de 2022 y no presentó la documentación completa hasta aproximadamente septiembre de 2023, cuando obtuvo el Certificado de Discapacidad emitido por el Minsa. En ese sentido, la beca integral fue otorgada en octubre de 2023, una vez cumplidos todos los requisitos legales, por lo que su entrega fue oportuna.
47. En su escrito de apelación, el señor ██████ alegó que, si bien el Colegio le otorgó una beca en 2021, esta fue una ayuda solicitada como beca de salud debido a su tratamiento de ██████ desde marzo de 2020; sin embargo, el Colegio nunca le informó sobre la existencia de la Ley de Becas, que otorga becas integrales a estudiantes que han perdido a sus padres o tutores, o cuyos responsables tienen discapacidad.
48. Por su parte, el Colegio señaló, mediante escrito del 12 de noviembre de 2024, que una vez que se verificó que la solicitud presentada por el señor ██████ cumplía con los requisitos legales, procedió a otorgar la beca integral desde la fecha en que dicha solicitud fue presentada de forma completa; en tal sentido, sostuvo que no incurrió en dilación alguna en la concesión del beneficio, por lo que, a su criterio, la imputación efectuada en este extremo debería ser declarada infundada.
49. En contraste con lo concluido por la Comisión, no resulta coherente evaluar una presunta solicitud de beca -en atención a la Ley de Becas- realizada por el señor ██████ antes del año 2022, dado que él mismo manifestó desconocer la existencia de la Ley de Becas hasta diciembre de 2022; y, además, el Colegio se allanó al extremo referido a que no habría brindado al denunciante la citada información.
50. Por lo tanto, no corresponde analizar si el denunciante presentó o no una solicitud en el año 2020 bajo la Ley de Becas, cuando el cuestionamiento central radica en que, una vez que habría tomado conocimiento de la ley y solicitó formalmente la beca tras obtener toda la documentación requerida en septiembre de 2023, el Colegio no actuó oportunamente, puesto que, a pesar de contar con la documentación exigida, le exigió documentación adicional no prevista en la normativa y le indicó que debía esperar hasta el siguiente año para evaluar si le correspondía algún beneficio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

51. Así, el análisis sobre la oportunidad del otorgamiento de la beca debe realizarse desde la presentación formal de la solicitud en 2023, y no desde años anteriores en los que el señor [REDACTED] supuestamente desconocía el beneficio y el Colegio no le habría brindado dicha información.
52. Resulta necesario precisar que lo antes expuesto no implica una modificación de la imputación de cargos ni de lo denunciado, sino un análisis de la controversia congruente con lo que realmente se ha denunciado e imputado.
53. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - i) Carta Notarial del 27 de diciembre de 2022 (ver fojas 24 a 33 del expediente), mediante la cual el señor [REDACTED] informó al Colegio que había tomado conocimiento de la Ley de Becas y presentó un reclamo por no haber sido informado oportunamente sobre la misma, a pesar de que el Colegio conocía su delicada situación médica desde 2020; asimismo, incidió en que, pese a sus reiteradas solicitudes y consultas de facilidades de pago debido a su estado de salud y tratamiento de [REDACTED], no se le comunicó el derecho a las becas integrales a las cuales podrían haber accedido sus menores hijos, lo que agravó su situación económica y vulneró sus derechos como consumidor.
 - ii) Certificado de Discapacidad (ver fojas 59 a 60 del expediente), emitido por el Minsa el 11 de septiembre de 2023, que certifica que el señor [REDACTED] cuenta con una discapacidad severa.
 - iii) Correo electrónico del 27 de septiembre de 2023 (ver foja 48 del expediente), por el cual el Colegio solicitó al señor [REDACTED] la presentación de: a) la resolución fedateada que le reconoció la discapacidad, así como la fecha en la que se habría aprobado su solicitud; y, b) su última declaración anual de impuestos del ejercicio fiscal del año 2022. Asimismo, se le informó que la evaluación del pedido de becas integrales sería, de ser el caso, para otorgar algún beneficio para el año lectivo 2024, habida cuenta de que el presupuesto de ingresos, egresos y beneficios del año 2023 se encontraba cerrado.
 - iv) Correo electrónico del 27 de septiembre de 2023 (ver foja 578 del expediente), por el cual el señor [REDACTED] respondió al correo electrónico del Colegio, señalando que, conforme a la Ley de Becas, su solicitud de otorgamiento de beca debía ser atendida en concordancia con la normativa vigente.
 - v) Carta notarial del 28 de septiembre de 2023 (ver reverso de foja 586 del expediente) remitida por el señor [REDACTED] al Colegio, por la cual solicitó el otorgamiento de beca de estudios a sus menores hijos, en atención a la Ley de Becas; asimismo, adjuntó el Certificado de Discapacidad y la Declaración Jurada de no contar con recursos económicos, correspondientes.
 - vi) Informe de Supervisión 00034-2023-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL07/DIR-ASGESE-ESIE del 17 de octubre de 2023 (ver fojas 49 a 55 del expediente), con el asunto "Informe respecto a otorgamiento de beca integral por discapacidad total permanente de padre de los menores [REDACTED] – IE privada Casuarinas International College", por el cual la señora Sara Hortencia Bocanegra Tapia, supervisora económica UGEL 07, recomendó al señor José Pascual Juárez Arboleda, Jefe del Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo de la UGEL 07, solicitar al Colegio que expida la resolución directoral



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

- que formalice el otorgamiento de las becas integrales a los menores hijos del denunciante.
- vii) Resolución Directoral 106-2023 (ver fojas 56 a 58 del expediente) del 23 de octubre de 2023 emitida por el Colegio, en la cual se verifica lo siguiente:
- a. Se señala que el 22 de septiembre de 2023 el señor ██████████ presentó, mediante correo electrónico con firmas incompletas, una solicitud de otorgamiento de beca de estudios para sus menores hijos, por lo que, se le respondió que debía presentar los documentos de manera formal mediante mesa de partes del Colegio con los sustentos correspondientes.
 - b. En atención a la solicitud presentada en la carta notarial del 29 de septiembre de 2023, se resolvió otorgar la asignación de una beca completa a los menores hijos del denunciante, en virtud del Certificado Médico expedido por el Minsa de fecha 11 de septiembre de 2023, que certifica su inhabilitación física que lo incapacita para el trabajo. Por tanto, la beca asignada a los referidos menores regiría desde septiembre de 2023.
54. Del análisis integral de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que, si bien el señor ██████████ tomó conocimiento de la existencia de la Ley de Becas en diciembre de 2022 –lo cual motivó el envío de una carta notarial al Colegio ese mismo mes, reclamando no haber sido informado oportunamente sobre el beneficio, a pesar de que desde el año 2020 había comunicado su delicada condición médica y había solicitado facilidades de pago–, no se tiene constancia de que en ese momento haya formalizado una solicitud de beca conforme a los requisitos establecidos en la normativa vigente.
55. Aunque la solicitud formal de beca consta en el expediente como presentada mediante carta notarial el 28 de septiembre de 2023, el propio Colegio reconoció que el señor ██████████ el 22 de septiembre de 2023, ya había remitido –por correo electrónico– una primera solicitud, la cual fue considerada por el Colegio como incompleta; sin embargo, respecto de esta primera solicitud, no se ha probado mediante documento alguno que la misma haya sido observada ni que se haya requerido formalmente la subsanación correspondiente. Por el contrario, mediante correo electrónico del 27 de septiembre de 2023, el Colegio emitió una respuesta que no se limitó a orientar sobre los pasos a seguir, sino que impuso requisitos adicionales no contemplados en el marco normativo aplicable, tales como la presentación de la declaración anual de impuestos del ejercicio 2022. Además, indicó que, de evaluarse su solicitud, solo se consideraría para el año lectivo 2024, debido al cierre presupuestal del año 2023.
56. Dicha actuación, al exigir documentos ajenos a lo estipulado por la Ley de Becas y condicionar la evaluación al presupuesto de un año futuro, constituye un acto de desinformación que no solo generó confusión al denunciante, sino que entorpeció y postergó el ejercicio oportuno de su derecho a acceder a una beca en favor de la educación de sus menores hijos; en este sentido, aunque obre en el expediente una solicitud de fecha 28 de septiembre de 2023, ya existía una primera solicitud el 22 de septiembre de 2023, frente a la cual el Colegio, presuntamente, respondió el 27 de septiembre de 2023 imponiendo exigencias indebidas. Ante ello, el señor ██████████ se vio en la necesidad de reiterar su solicitud mediante la carta notarial del 28 de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

septiembre de 2023, acompañando los documentos que probaban su condición de discapacidad severa y su carencia de recursos económicos.

57. Finalmente, debe destacarse que el otorgamiento efectivo de la beca –formalizado recién mediante la Resolución Directoral 106-2023 del 23 de octubre de 2023– no se produjo de manera inmediata tras la presentación de la solicitud ni dentro de un plazo razonable; es más, ante la ausencia de una respuesta oportuna y clara por parte del Colegio, el señor ██████ se vio en la necesidad de recurrir al apoyo de otras instancias administrativas del sector educación, como la UGEL, con el fin de obtener orientación y promover recomendaciones dirigidas al cumplimiento de la normativa vigente. En ese marco, se emitió el Informe de Supervisión 00034-2023-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL07/DIR-ASGESE-ESIE, en el cual se sugirió solicitar al Colegio expedir la resolución correspondiente al otorgamiento de la beca integral. Fue posterior a dicho informe que el Colegio emitió el acto que formalizó el beneficio, lo que permite advertir que el reconocimiento del derecho no se dio de forma oportuna desde el momento en que se cumplieron los requisitos establecidos en la Ley de Becas.
58. En virtud de lo expuesto, se concluye que el Colegio no otorgó de manera oportuna la beca integral a favor de los menores hijos del denunciante; por tanto, corresponde revocar este extremo de la resolución apelada que declaró infundada la denuncia y, en consecuencia, declararla fundada.

Sobre las medidas correctivas

59. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar –de parte o de oficio– medidas correctivas reparadoras o complementarias²¹. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente²².
60. Para el dictado de medidas correctivas, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto²³.

²¹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- **Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²² 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...) **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: (...)

²³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- **Determinación de la responsabilidad.** 251.1 (...) Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

61. En el presente caso, el señor [REDACTED] solicitó, como medidas correctivas, las siguientes:
- i) Una indemnización por lucro cesante, daño emergente y daño moral.
 - ii) Que la beca otorgada se haga extensiva por todo el año lectivo 2023, y no solo a partir de septiembre de dicho año.
 - iii) La devolución de los importes pagados por concepto de pensiones de sus dos (2) menores hijos, correspondientes a los años 2020 hasta agosto de 2023.
62. La Comisión denegó el otorgamiento de las citadas medidas correctivas.
63. En su recurso de apelación, el denunciante sostuvo que el deber de información resultaba absolutamente trascendental en el presente caso; sin embargo, pese a que el Colegio se allanó y reconoció el incumplimiento de dicho deber, consideró incomprensible que no se hayan establecido consecuencias derivadas de dicha conducta. Indicó que, si bien entiende que no corresponde emitir pronunciamiento sobre el fondo al haberse aceptado el hecho, la Comisión omitió pronunciarse sobre los efectos ocasionados, entre ellos, los pagos mensuales efectuados durante varios años que, a su criterio, no debieron realizarse y que, en consecuencia, deberían ser devueltos.
64. En cuanto al literal i) del considerando 61 de la presente resolución, se advierte que la Comisión también resolvió denegar la medida correctiva solicitada, argumentando que no se encuentra legalmente facultada para disponer el reconocimiento de conceptos de índole indemnizatoria, en virtud de lo establecido en el numeral 7 del artículo 115° del Código.
65. Sobre este punto, y en concordancia con lo resuelto por la primera instancia, este Colegiado estima necesario reiterar que, conforme al artículo 115.7° del Código²⁴, las medidas correctivas reparadoras son mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción, buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria, por lo que la solicitud del interesado de indemnización por daños y perjuicios no es amparable como medida correctiva, pudiendo solicitarla en la vía judicial o arbitral correspondiente. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que denegó la citada medida correctiva.
66. Respecto al literal ii) del considerando 61 de la presente resolución, la Comisión resolvió denegar la medida correctiva solicitada por el denunciante, bajo el argumento de que, durante el trámite del procedimiento, se verificó que el Colegio ya había otorgado la beca integral a favor de sus dos (2) menores hijos, la cual se mantendría vigente hasta la culminación de sus estudios, conforme a lo dispuesto en la Ley de Becas.
67. No obstante, este Colegiado considera necesario realizar una precisión fundamental respecto del objeto de la medida correctiva solicitada. En efecto, si bien el beneficio

²⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

fue finalmente otorgado, lo que ha sido materia de análisis por parte de la Comisión es únicamente la concesión del mismo con efectos a futuro, a partir de septiembre de 2023; sin embargo, lo solicitado por el denunciante era que la beca se otorgue con efectos retroactivos al inicio del año lectivo 2023, de modo que se cubran los meses previos a la fecha en que fue otorgada oficialmente. En tal sentido, el análisis no podía limitarse a constatar que el beneficio fue concedido, sino que debía examinarse si resulta jurídicamente viable que la beca surta efectos con anterioridad al 11 de septiembre de 2023, fecha en la que el Minsa certificó su discapacidad permanente.

68. Sobre el particular, este Colegiado considera que, conforme a lo desarrollado a lo largo de la presente resolución, la Ley de Becas establece que el beneficio se otorga a partir del momento en que se produce la causal habilitante, es decir, desde la pérdida del sustento económico del menor, incluyendo, según el caso, la inhabilitación física o mental permanente del padre, madre, tutor o responsable económico. En el caso concreto, dicha situación fue probada mediante el Certificado de Discapacidad emitido por el Minsa, con fecha 11 de septiembre de 2023, por lo que a partir de dicha fecha correspondía que se inicien los efectos del beneficio. En consecuencia, al no estar contemplada legalmente la aplicación retroactiva del beneficio a periodos anteriores a la configuración formal de la causal, no resultaba posible conceder la solicitud del denunciante; por lo tanto, corresponde confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución apelada en el extremo que denegó la referida medida correctiva.
69. En relación con el literal iii) del considerando 61 de la presente resolución, se advierte que la Comisión resolvió denegar la medida correctiva solicitada, bajo el argumento de que estaba vinculaba con un extremo de la denuncia que fue declarado infundado; por tanto, consideró que no correspondía su otorgamiento.
70. No obstante, este Colegiado no concuerda con el análisis realizado por la Comisión en este extremo, debido a que, según su análisis, la medida correctiva solicitada –relativa a la devolución de las pensiones pagadas– se encontraría relacionada exclusivamente con la imputación de un presunto cobro indebido de pensiones escolares correspondientes a los años lectivos 2020, 2021, 2022 y de marzo a agosto de 2023; sin embargo, como ya se ha desarrollado en un apartado anterior, no se evidencia que este haya formulado denuncia alguna por cobro indebido. Por el contrario, su denuncia gira principalmente en torno a la omisión del deber de información por parte del Colegio, lo cual –según su argumento– le habría impedido acceder al beneficio desde el año 2020, fecha en la que ya había solicitado al Colegio información sobre algún apoyo económico o beca para la continuidad de los estudios de sus menores hijos.
71. En tal sentido, resulta claro que la medida correctiva solicitada por el señor [REDACTED] no se relacionaba con una supuesta infracción por cobro indebido, sino que guarda directa conexión con la infracción al deber de información, la cual fue materia de allanamiento por parte del Colegio y que, en consecuencia, fue declarada fundada por la Comisión.
72. En consecuencia, para analizar de manera adecuada la pertinencia de la medida correctiva solicitada, corresponde verificar si la omisión del deber de información frustró las posibilidades del denunciante de acceder oportunamente a los beneficios



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

de la Ley de Becas. Para ello, será necesario determinar si existían, siquiera de manera indiciaria, elementos que permitieran concluir que el señor [REDACTED] habría podido acceder a dicho beneficio con anterioridad -incluso desde el año 2020- y si la falta de información imputable al Colegio limitó de forma efectiva su capacidad para ejercer oportunamente ese derecho.

73. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios referidos a las diversas consultas que el denunciante realizó al Colegio respecto a apoyo económico o becas de algún tipo:

- i) Solicitudes de beca del 8 de febrero de 2021 (ver fojas 540 a 543 del expediente), presentadas por el señor [REDACTED], en las que informa al Colegio que es un paciente con [REDACTED] y que recibe tratamiento de [REDACTED] tres (3) veces por semana.
- ii) Correo electrónico del 9 de febrero de 2021 (ver reverso de foja 529 a foja 530 del expediente) remitido por el señor [REDACTED] y dirigido al Comité de Bienestar Social del Colegio, en el que informa, entre otros, su condición de salud y el tratamiento de [REDACTED] que viene siguiendo; asimismo, señala la difícil situación económica que está atravesando.
- iii) Carta Notarial del 27 de diciembre de 2022 (ver fojas 24 a 33 del expediente), mediante la cual el señor [REDACTED] informó al Colegio que había tomado conocimiento de la Ley de Becas y presentó un reclamo por no haber sido informado oportunamente sobre la misma, a pesar de que el Colegio conocía su delicada situación médica desde 2020.
- iv) Correo electrónico del 8 de septiembre de 2023 (ver reverso de foja 576 a 577 del expediente), en el que el señor [REDACTED] señala que no solo en el año 2020, sino también en 2021 y 2022 solicitó la posibilidad de acceder a una beca.
- v) Chats de *WhatsApp* del 4 de octubre de 2023 (ver foja 207 del expediente), donde el denunciante dirige mensajes al contacto denominado [REDACTED], en los que reclama que el Colegio conocía su estado de salud desde el año 2020 y que existen documentos que desde ese año envió. En respuesta, la citada persona le señala que se estará aplicando la beca desde el momento en que se tenga el certificado de discapacidad.
- vi) Resolución Directoral 106-2023, emitida el 23 de octubre de 2023 (ver fojas 56 a 58 del expediente), en la cual el Colegio señala, entre otros, que en el año 2020 otorgó al menor hijo del señor [REDACTED] una beca del 50% sobre la pensión mensual debido a la coyuntura nacional, aunque los pagos se realizaron con retraso en enero de 2021. Ese mismo año, el señor [REDACTED] postuló a su segunda hija al Colegio, comprometiéndose a pagar la cuota de ingreso en dos (2) partes, compromiso que no cumplió a pesar de recibir facilidades. En 2021 también se brindó apoyo económico a ambos menores. Durante 2022 y 2023, al alegar problemas de salud, se les otorgó nuevamente una beca del 50% a cada hijo.
- vii) Acta de Inspección del 23 de enero de 2024 (ver foja 65 del expediente), por la cual se observa que el Colegio manifestó que se ha venido brindado facilidades al denunciante desde el año 2020.

74. De la revisión de los medios probatorios previamente señalados, se puede concluir que el Colegio tenía conocimiento del estado de salud del señor [REDACTED] desde el



año 2020, en atención a las diversas solicitudes y comunicaciones que este había venido presentando a lo largo del tiempo, solicitando apoyo económico o becas debido a su delicada situación médica y económica.

75. Si bien en la Resolución Directoral 106-2023, emitida el 23 de octubre de 2023, el Colegio sostiene que tuvo conocimiento del estado de salud del señor Velásquez recién durante los años 2022 y 2023, lo cierto es que dicha afirmación se contradice con las evidencias obrantes en el expediente. En efecto, ya en el correo del 9 de febrero de 2021 y en las solicitudes de beca del 3 de febrero de 2021, el denunciante informaba expresamente sobre su condición de paciente con [REDACTED] y su tratamiento de [REDACTED] tres (3) veces por semana.
76. Adicionalmente, mediante carta notarial del 27 de diciembre de 2022, el señor [REDACTED] reclamó no haber sido informado sobre la Ley de Becas, a pesar de que el Colegio conocía desde el 2020 su estado de salud y situación económica. Esta afirmación fue reiterada en el correo electrónico del 8 de septiembre de 2023, en la que el denunciante indicó que desde el año 2020 solicitó apoyo y que, en reiteradas reuniones, se le manifestó que el Colegio no otorgaba becas.
77. Asimismo, los mensajes de *WhatsApp* del 4 de octubre de 2023, dirigidos al señor [REDACTED], refuerzan esta conclusión, dado que en ellos el denunciante le recuerda que había remitido documentación desde el año 2020 y reclama que el Colegio no actuó en consecuencia; a su vez, dicha persona le responde (en representación del Colegio) que están por atender la solicitud de beca y que esta aplicaría desde el momento en que se cuente con el certificado de discapacidad. Finalmente, la Acta de Inspección del 23 de enero de 2024 recoge la declaración del propio Colegio, en la que reconoce que ha venido brindando facilidades al señor [REDACTED] desde el año 2020.
78. En base a todo lo expuesto, es posible afirmar que el Colegio tenía conocimiento del estado de salud del señor [REDACTED] así como de su situación económica, desde el año escolar 2020.
79. Por otro lado, obran en el expediente los siguientes medios probatorios que nos permiten verificar el padecimiento del señor [REDACTED]:
 - i) Constancia del [REDACTED]²⁵, emitida el 1 de febrero de 2021, suscrita por el doctor [REDACTED] – director médico, por la cual se deja constancia de que el denunciante tenía el diagnóstico de [REDACTED], por lo que ingresó al programa de [REDACTED] tres (3) veces por semana.
 - ii) Constancia de atención en [REDACTED]²⁶, emitida el 1 de junio de 2023, por el doctor [REDACTED], médico [REDACTED] del [REDACTED], propiedad de la empresa [REDACTED], por la cual se deja constancia de que el señor [REDACTED] presenta el diagnóstico de enfermedad [REDACTED].

²⁵ Ver reverso de foja 534 del expediente.

²⁶ Ver foja 62 del expediente.



- con requerimiento de [REDACTED] tres (3) veces por semana. Asimismo, se deja constancia de que el denunciante requiere de sesiones de [REDACTED] continuas y de forma indefinida para preservar su salud y bienestar.
- iii) Informe médico del 21 de junio de 2023²⁷, suscrito por el doctor [REDACTED], médico [REDACTED], quien informa, entre otros, que el señor [REDACTED] padece una enfermedad [REDACTED] en [REDACTED] desde el 2016 hasta la emisión del citado documento. Asimismo, se señala que el denunciante realiza controles trimestrales por Consultorio Externo de [REDACTED] y está en programa de [REDACTED] tres (3) veces por semana.
 - iv) Certificado de Discapacidad²⁸, emitido el 11 de septiembre de 2023, que certifica que el señor [REDACTED] cuenta con una discapacidad severa; asimismo, en el diagnóstico de daño se precisa que el denunciante padece de una [REDACTED]
 - v) Constancia emitida el 10 de enero de 2024²⁹, por el [REDACTED], suscrita por el señor [REDACTED], administrador, que señala que el señor [REDACTED] recibió tratamiento de [REDACTED] al desde marzo de 2020 hasta marzo de 2023, debido a su diagnóstico de [REDACTED]
80. De la revisión de los medios probatorios antes detallados, se advierte que el señor [REDACTED] padece de [REDACTED] desde el año 2016, fecha desde la cual se encuentra bajo tratamiento de [REDACTED]. Asimismo, consta que, desde marzo de 2020, el tratamiento se realiza con una frecuencia de tres (3) sesiones semanales, conforme lo señalan las constancias médicas emitidas por distintos centros de salud especializados. De igual manera, dicha enfermedad es la misma que se consigna en el Certificado de Discapacidad emitido por el Minsa el 11 de septiembre de 2023, en el cual se certifica que el señor [REDACTED] presenta una discapacidad severa (con problemas para el cuidado personal, la locomoción, la disposición corporal, destreza y de situación) como consecuencia de una [REDACTED]. Todo ello permite verificar la existencia, continuidad y severidad de la condición médica del denunciante.
81. En ese sentido, los medios probatorios obrantes en el expediente permiten concluir que el denunciante habría podido acceder a una beca integral desde el 2020, si no fuera por la falta de información incurrida por el Colegio, pues desde aquel momento él: a) padecía una enfermedad que conllevaba su incapacidad permanente para trabajar, la cual, aunque recién es certificada en 2023, se origina al menos desde 2016; y, b) tenía dificultades económicas para asumir el pago del servicio educativo.
82. En consecuencia, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que denegó la medida correctiva analizada y, en su lugar, disponer que el Colegio devuelva al señor [REDACTED] los importes pagados por concepto de pensiones escolares correspondientes a sus dos (2) menores hijos,

²⁷ Ver reverso de foja 575 del expediente.

²⁸ Ver fojas 59 a 60 del expediente.

²⁹ Ver foja 23 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

desde el año 2020 hasta agosto de 2023; asimismo, deberá devolver los intereses generados desde la fecha en que se efectuaron dichos pagos hasta la fecha en que se concrete la devolución, así como los intereses compensatorios y/o moratorios y las penalidades que el Colegio pudiera haber cobrado sobre tales montos. Para tal efecto, el cumplimiento de dicha medida deberá efectuarse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución.

83. Por otro lado, de acuerdo con el artículo 1° de la Ley de Becas, el citado beneficio abarca no solo la exoneración de pensiones, sino también otros conceptos vinculados a la formación académica, como matrícula, certificados, exámenes, graduación o titulación. En ese marco, y considerando que el denunciante se vio limitado en su acceso integral al beneficio por la falta de información brindada por el Colegio, corresponde disponer, como medida correctiva complementaria, de oficio, la devolución de los montos pagados por dichos conceptos desde el año 2020 hasta agosto de 2023, respecto de sus dos (2) menores hijos. Cabe indicar, además, que esta devolución deberá incluir los intereses generados desde cada pago hasta su restitución, así como los intereses compensatorios y/o moratorios y cualquier penalidad que se hubiere cobrado. El cumplimiento de esta medida deberá efectuarse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución.
84. Finalmente, corresponde precisar que la motivación que sustenta el otorgamiento de las presentes medidas correctivas, esto es, la devolución de los pagos efectuados por el denunciante desde el año 2020, no se encuentra en contradicción con lo expuesto en los considerandos 66 a 68 de la presente resolución, referidos al análisis sobre el otorgamiento de la beca para los menores hijos del denunciante para todo el año escolar 2023; ello en tanto dichos considerandos se circunscriben exclusivamente a determinar si correspondía conceder la beca durante ese año específico. Por el contrario, lo evaluado para el otorgamiento de las medidas correctivas se vincula con la afectación generada por la omisión del deber de información imputable al Colegio -extremo de la denuncia materia de allanamiento-, la cual habría impedido al denunciante postular oportunamente al beneficio desde el año 2020, es decir, se vio frustrada su capacidad de aspirar a dicho beneficio. En tal sentido, ambos análisis abordan situaciones diferenciadas, por lo que no resultan incompatibles entre sí.
85. Se ordena al Colegio que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin³⁰, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código³¹. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, el denunciante podrá

³⁰ DIRECTIVA 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 37°.- **Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.** En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

³¹ LEY 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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva³².

Sobre la graduación de la sanción

86. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar³³.
87. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad³⁴ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
88. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
89. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia –el Decreto Supremo–, establece que los parámetros contemplados

mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio 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. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

³² **DIRECTIVA 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 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)

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

³⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) **3. Razonabilidad.**- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).

- Respecto a que el Colegio no otorgó de manera oportuna la beca integral y exoneración de los pagos a los menores hijos del denunciante

90. En el presente caso, al momento del inicio del procedimiento (5 de febrero de 2024), se encontraba vigente la normativa previamente mencionada, por lo que correspondería aplicar el Decreto Supremo para la graduación de la sanción; no obstante, la infracción declarada fundada no puede ser subsumida dentro del Cuadro 16 del referido Decreto, pues no se generó un daño que pueda ser cuantificable, es decir, si bien hubo una demora en el otorgamiento de la beca, esta fue concedida con efecto retroactivo desde el momento que correspondía, por lo que el proveedor no obtuvo un beneficio económico indebido que pueda ser cuantificado. En ese sentido, al no existir una cuantía afectada, no resulta posible aplicar el referido Decreto Supremo.

91. En atención a ello, resulta pertinente aplicar lo dispuesto en el artículo 112° del Código, considerando los siguientes criterios:

i) **Probabilidad de detección de la infracción:** Media. Al respecto, este Colegiado no desconoce que las leyes se presumen conocidas por todos desde su publicación; sin embargo, en el presente caso debe considerarse que la interpretación que el Colegio otorgó a la Ley de Becas -contraria a su tenor literal y a los requisitos previstos expresamente en su reglamento- generó un entorno de desinformación que pudo inducir al denunciante a error respecto del ejercicio de su derecho al otorgamiento oportuno de la beca integral. Esta conducta, lejos de aclarar el marco normativo aplicable, pudo reforzar en el denunciante la percepción equivocada de que no era titular de un derecho exigible, sino, en el mejor de los casos, de un beneficio discrecional sujeto a decisiones internas de la institución.

En efecto, cuando el denunciante tomó conocimiento por cuenta propia de la existencia de la Ley de Becas, procedió a reunir y presentar la documentación correspondiente; sin embargo, el Colegio impuso requisitos no previstos en la normativa y condicionó la evaluación del pedido al cierre presupuestal del año 2023, lo que pudo generar mayor confusión y postergar la identificación efectiva de la conducta infractora.

Por tanto, si bien el denunciante logró finalmente advertir la omisión e interponer la denuncia ante la autoridad competente, ello ocurrió luego de superar obstáculos derivados directamente de la actuación del proveedor, lo que pudo reducir la visibilidad de la infracción y retrasar su detección.

ii) **Daño resultante de la infracción:** Alto, en tanto el Colegio no solo omitió otorgar oportunamente la beca integral conforme a lo previsto en la Ley de Becas, sino que además impuso condiciones indebidas. Ambas circunstancias generaron un perjuicio económico y emocional al denunciante. Se debe tomar en consideración, de manera especial, lo siguiente: A) salud del denunciante: el señor [REDACTED] padece una enfermedad terminal que requería tratamiento de [REDACTED] -discapacidad severa-, situación que evidentemente le impide



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

desarrollar sus actividades con normalidad -incluyendo trabajar y generar ingresos económicos-. Por consiguiente, requerirle la presentación de documentos indebidos a una persona con esta condición implicaba obligarla innecesariamente a invertir esfuerzo y tiempo valioso, impactando gravemente en la situación del consumidor. Asimismo, dilatar la concesión de la beca claramente implicaba someterlo a un estrés económico innecesario. B) necesidad de recurrir a otras instancias: el denunciante, a fin de obtener la beca de manera oportuna, tuvo que invertir tiempo y esfuerzo en acudir a la UGEL a fin de que esta intervenga y el proveedor acceda a su solicitud. C) conducta del proveedor: el denunciado con las acciones antes mencionadas ha demostrado una actitud abiertamente contraria al ordenamiento jurídico vigente, pues la norma es muy clara sobre en qué momento se debe otorgar la beca y qué documentos se deben solicitar y/o presentar para su otorgamiento.

- iii) **Efectos en el mercado:** La conducta desplegada por el Colegio genera un efecto negativo significativo en el mercado educativo privado, en tanto compromete la confianza del consumidor en el acceso igualitario y transparente a los beneficios expresamente reconocidos por la normativa vigente, como lo es la beca integral regulada por la Ley de Becas. En el presente caso, la negativa inicial a otorgar el beneficio, pese a que se cumplían los requisitos legales, así como la exigencia de requisitos no contemplados en el marco normativo aplicable, constituyen una práctica contraria a los principios que deben regir las relaciones de consumo, especialmente en un sector tan sensible como el educativo, que involucra a menores de edad. Además, la falta de cumplimiento estricto de la normativa por parte de una institución educativa de carácter privado socava la credibilidad del sistema educativo y desincentiva la observancia de buenas prácticas en el mercado, afectando no solo la relación individual entre proveedor y consumidor, sino también la percepción general de las familias que acceden a dichos servicios.

92. Por lo expuesto, este Colegiado determina que corresponde sancionar a el Colegio con una multa de 50 UIT, por no otorgar de manera oportuna la beca integral y exoneración de los pagos a los menores hijos del denunciante.
93. Finalmente, se requiere al Colegio el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG³⁵, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la condena al reembolso de las costas y costos del procedimiento

94. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden

³⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

ordenar al infractor que asuma el pago de las costas³⁶ y costos³⁷ del procedimiento en que haya incurrido el denunciante³⁸.

95. En el presente caso, la Comisión dispuso que el Colegio, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la notificación de la resolución, proceda a pagar al denunciante las costas del procedimiento; asimismo, resolvió exonerar al Colegio del pago de los costos del procedimiento respecto al extremo objeto de allanamiento.
96. Considerando que no se han expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG³⁹, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
97. Por otro lado, en relación con el extremo declarado fundado por esta instancia, relativo a que el Colegio no otorgó de manera oportuna la beca integral y exoneración de los pagos a los menores hijos del señor [REDACTED], de iniciales [REDACTED], si el denunciante lo considera pertinente, podrá solicitar el reembolso de los gastos adicionales en los que haya incurrido para la tramitación del presente procedimiento.
98. Finalmente, se ordena al Colegio que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción en el RIS

99. Finalmente, dado que la Sala ha determinado la responsabilidad administrativa de la denunciada por la infracción al artículo 73° del Código, relativa a que el Colegio no

³⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

³⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

³⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** 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 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° del 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.

³⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

otorgó de manera oportuna la beca integral y exoneración de los pagos a los menores hijos del señor [REDACTED] de iniciales [REDACTED] corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi⁴⁰:

Cuestiones Finales

I. Sobre la solicitud de medida cautelar presentada por el señor [REDACTED]

100. El señor [REDACTED] solicitó, mediante su escrito del 18 de marzo de 2025, que se dicte una medida cautelar con la finalidad de que se le devuelvan los importes pagados, correspondientes a las pensiones de marzo a agosto de 2023; no obstante, dado que la presente resolución agota la vía administrativa y que se ha ordenado como medida correctiva la devolución de los importes pagados por la educación de sus menores hijos desde el año 2020, carece de objeto emitir un pronunciamiento respecto de la medida cautelar solicitada por el denunciante.

II. Sobre la remisión de una copia de la presente resolución a la UGEL

101. Considerando que se ha determinado la responsabilidad administrativa del Colegio por infracciones relativas a la prestación de servicios educativos de educación básica, corresponde ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión que remita una copia de la presente resolución a la UGEL correspondiente.

III. Sobre la posible vulneración a los derechos de otros consumidores

102. En atención a que este Colegiado ha advertido que el denunciado estaría omitiendo o brindando de manera inadecuada información relevante a los consumidores respecto del servicio educativo ofrecido, y que podría estar exigiendo documentación no contemplada en la normativa vigente para la concesión de becas en el marco de lo dispuesto por la Ley de Becas, la Sala considera que dichas conductas podrían constituir una vulneración a los derechos de otros consumidores no identificados en el presente procedimiento; por lo tanto, corresponde ordenar a la Comisión y su Secretaría Técnica que remitan copia del expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, a fin de que adopte las acciones que considere pertinentes, conforme a sus atribuciones.

IV. Sobre la publicación de la presente resolución

103. Este Colegiado no es ajeno a los desafíos que actualmente enfrentan los órganos resolutivos encargados de garantizar la protección de los derechos de los consumidores, particularmente en sectores sensibles como el educativo. Uno de dichos retos es la necesidad de fortalecer la seguridad jurídica en las relaciones entre los consumidores y los proveedores, mediante la consolidación de criterios claros,

⁴⁰ LEY 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

razonables y estables que permitan anticipar el comportamiento de la Administración y reducir la incertidumbre.

104. En esa línea, el principio de predictibilidad⁴¹, consagrado en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, constituye un pilar fundamental del procedimiento administrativo.
105. La aplicación de este principio brinda garantías al administrado, ya que le permite prever cuál será el posible resultado de su trámite, lo que contribuye a disminuir los costos de transacción tanto para los particulares como para el propio Estado; asimismo, genera un incentivo positivo para que los consumidores ejerzan sus derechos, y para que los proveedores actúen con mayor diligencia en la atención de sus obligaciones legales.
106. En este contexto, la publicación de la presente resolución reviste especial relevancia, en tanto permitirá a otros consumidores y proveedores del sector educativo privado conocer con claridad cuáles son los criterios interpretativos y valorativos que adopta esta Sala en casos análogos, particularmente aquellos relacionados con el acceso a beneficios regulados por la Ley de Becas y la idoneidad del servicio educativo brindado a estudiantes en situación de vulnerabilidad.
107. Asimismo, esta decisión contribuye a establecer estándares mínimos de actuación para los centros educativos, quienes, como proveedores de un servicio esencial, deben respetar los derechos reconocidos de los consumidores, especialmente cuando están en juego el derecho a la educación de menores de edad y la situación crítica de padres o tutores con enfermedades terminales.
108. Como consecuencia de lo expuesto, la difusión del presente pronunciamiento no solo promueve la coherencia y estabilidad de los criterios jurisprudenciales de esta Sala, sino que también fomenta una cultura de cumplimiento normativo, permite anticipar la solución de controversias futuras, y fortalece los niveles de confianza ciudadana en las actuaciones de esta Sala.
109. Por ello, y de conformidad con el artículo 43^o del Decreto Legislativo 807⁴², este Colegiado considera pertinente solicitar al Consejo Directivo del Indecopi la publicación de la presente resolución, con el fin de difundir los criterios aquí

⁴¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo:** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

⁴² **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 43^o. Publicación de jurisprudencia administrativa.** - Las resoluciones de los órganos resolutivos del Indecopi que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada del propio órgano resolutivo de primera instancia, según fuera el caso, o del órgano resolutivo de segunda instancia. El precedente de observancia obligatoria se constituye cuando la resolución es publicada en el diario oficial El Peruano. El Consejo Directivo del Indecopi, a solicitud de los órganos resolutivos pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el diario oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior sobre precedente de observancia obligatoria o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

establecidos y orientar la actuación tanto de los consumidores como de los proveedores en el mercado de servicios educativos.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la solicitud de prescripción presentada por la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 1627-2024/CC2, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 y por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, respectivamente, por vulneración del principio del debido procedimiento, dado que se imputó y pronunció sobre un hecho no denunciado, referido a que la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College habría cobrado de manera indebida al denunciante las pensiones correspondientes a los años lectivos 2020, 2021, 2022 y de marzo a agosto de 2023.

TERCERO: Revocar la Resolución 1627-2024/CC2, en el extremo que declaró improcedente en parte la denuncia interpuesta contra la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College y, en consecuencia, declarar procedente la misma, al verificarse que no existió una subsanación de la conducta conforme a lo previsto en la normativa aplicable, respecto del extremo imputado como presunta infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que habría condicionado de manera injustificada la matrícula de sus menores hijos, de iniciales [REDACTED], al pago de la deuda pendiente generada entre marzo y agosto de 2023.

CUARTO: Revocar la Resolución 1627-2024/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, en consecuencia, declarar fundada la misma, referida a que el denunciado no otorgó de manera oportuna la beca integral y exoneración de los pagos a los menores hijos del denunciante, de iniciales [REDACTED]

QUINTO: Confirmar, modificando los fundamentos, la Resolución 1627-2024/CC2, en el extremo que denegó la medida correctiva solicitada por el señor [REDACTED], referida a que la beca otorgada se haga extensiva por todo el año lectivo 2023, y no solo a partir de septiembre de dicho año.

SEXTO: Confirmar la Resolución 1627-2024/CC2, en el extremo que denegó la medida correctiva solicitada por el señor [REDACTED], referida a una indemnización por lucro cesante, daño emergente y daño moral.

SÉTIMO: Revocar la Resolución 1627-2024/CC2, en el extremo que denegó la medida correctiva solicitada por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, ordenar a la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con la devolución de los importes pagados por concepto de pensiones escolares correspondientes a sus dos (2) menores hijos, desde el año 2020



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

hasta agosto de 2023; asimismo, deberá devolver los intereses generados desde la fecha en que se efectuaron dichos pagos hasta la fecha en que se concrete la devolución, así como los intereses compensatorios y/o moratorios y las penalidades que se pudiera haber cobrado sobre tales montos.

OCTAVO: Ordenar a la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College, como medida correctiva complementaria de oficio, que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con la devolución de los otros conceptos vinculados a la formación académica de los menores hijos del denunciante, como matrícula, certificados, exámenes, graduación o titulación desde el año 2020 hasta agosto de 2023; asimismo, esta devolución deberá incluir los intereses generados desde cada pago hasta su restitución, así como los intereses compensatorios y/o moratorios y cualquier penalidad que se hubiere cobrado.

NOVENO: Sancionar a la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College con una multa ascendente a cincuenta (50) UIT, por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 1627-2024/CC2, en el extremo que ordenó a la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas del procedimiento; asimismo, se ordena el pago de los costos del procedimiento, referidos al extremo declarado fundado en la presente instancia.

DÉCIMO PRIMERO: Disponer la inscripción de la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto del extremo declarado fundado por la presente instancia.

DÉCIMO SEGUNDO: Declarar que carece de objeto pronunciarse sobre la solicitud de medida cautelar presentada por el señor [REDACTED].

DÉCIMO TERCERO: Ordenar a la Asociación Educativa Casuarinas – Casuarinas International College que cumpla con lo siguiente:

- El pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
- Presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1760-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0085-2024/CC2

DÉCIMO CUARTO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente.

DÉCIMO QUINTO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que remita copia del presente expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 a fin de que adopte las acciones pertinentes, de acuerdo con sus facultades.

DÉCIMO SEXTO: Solicitar al Consejo Directivo del Indecopi la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.06.2025 16:54:07 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente