





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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

### ***para revertir el maltrato sufrido por la denunciante***

Lima, 25 de agosto de 2025

#### **ANTECEDENTES**

1. Por escrito del 22 de diciembre de 2023, la señora [REDACTED] -la señora [REDACTED] - denunció a la señora Katherine Ann Roberts de Chichizola, presidenta de la Asociación, -la señora Roberts- y al Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle<sup>1</sup> - el Colegio-, ubicado en Av. Fernandini S/N, distrito de Sachaca, provincia de Arequipa y departamento de Arequipa, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-. La señora [REDACTED] cuestionó que su hija fue expuesta a riesgos durante actividades escolares desarrolladas sin las medidas de seguridad necesarias y, adicionalmente, sufrió maltrato psicológico por parte de un profesor, quien profirió expresiones denigrantes y le negó la posibilidad de obtener un certificado de idiomas; precisando, además, que el personal docente carecía del título profesional requerido para ejercer la docencia.
2. Por Resolución 2 del 24 de enero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia<sup>2</sup> presentada contra el Colegio y la señora Roberts, por las siguientes presuntas infracciones del Código:

#### Respecto al Colegio:

- i) Presuntas infracciones al artículo 73° del Código:
  - a) No habría implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir lesiones en la menor hija de la denunciante, al exponerla indebidamente a productos químicos durante la realización de actividades en horas académicas.
  - b) No habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada al tener conocimiento de los actos de maltrato psicológico sufridos por la menor hija de la denunciante por parte del profesor de alemán u otros docentes de la Institución Educativa.
  - c) No habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada para prevenir y revertir el maltrato sufrido por la denunciante a manos del profesor Arturo Dávalos -en adelante el profesor Dávalos-.
  - d) No habría dado respuesta a la carta notarial remitida por la denunciante el 30 de octubre de 2023.

<sup>1</sup> Con RUC: 20371124293 y domicilio fiscal en Av. Fernandini S/N, distrito de Sachaca, provincia de Arequipa y departamento de Arequipa. Según la Información recopilada de la plataforma de Estadística de Calidad Educativa – Escale, del Ministerio de Educación, se obtuvo la siguiente información: el Colegio imparte clases a los niveles de inicial – jardín, primaria y secundaria, en los cuales para el año 2023, el número de alumnos matriculados para nivel inicial – jardín es 242, para primaria es 487 y para secundaria es 377. Link de la dirección web revisada: <https://escale.minedu.gob.pe/web/inicio/padron-de-iiie>.

<sup>2</sup> Adicionalmente, declaró la inadmisibilidad de la denuncia en contra del señor Jürgen Mattmann, toda vez que la señora [REDACTED] no cumplió con subsanar lo requerido mediante Resolución 1.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

- e) Habría permitido que personas sin título profesional para el ejercicio de la docencia impartieran clases en la Institución Educativa, específicamente en el curso de idioma alemán.
- f) No habría efectuado la devolución de la cuota de ingreso ni del dinero abonado para la realización del viaje a Alemania, a pesar de que la menor hija de la denunciante ya no formaba parte de la Institución Educativa.
- ii) Presunta infracción al artículo 24.1° del Código, debido a que no habría dado respuesta a los reclamos presentados por la denunciante mediante correos electrónicos del 9, 19 y 20 de junio, 10 de agosto, 24 y 25 de octubre de 2023.

Respecto a la señora Roberts:

- iii) Presunta infracción al artículo 111° del Código, debido a que habría participado con dolo o culpa inexcusable en la comisión de las presuntas infracciones cometidas por el Colegio, detalladas en los puntos a), b), c), d) del numeral i) y en el numeral ii) del considerando 2 de la presente resolución.
3. El 6 de marzo de 2024, el Colegio y la señora Roberts se apersonaron al procedimiento y presentaron sus descargos.
  4. El 13 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción S/N -el IFI-, razón por la cual, el 20 y 21 de agosto del mismo año, la señora [REDACTED] y el Colegio, respectivamente, presentaron sus observaciones.
  5. Mediante la Resolución 664-2024/INDECOPI-AQP del 22 de agosto de 2024, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa -la Comisión- resolvió lo siguiente:
    - i) Declarar fundados los extremos de la denuncia contra el Colegio detallados en: a) del numeral i) del considerando 2 de esta resolución, sancionándolo con una multa de 3 UIT; d) del numeral i) del considerando 2 de esta resolución, sancionándolo con una multa de 6,89 UIT; y numeral ii) del considerando 2 de esta resolución, sancionándolo con una multa de 6,89 UIT.
    - ii) Declarar infundados el resto de los extremos de la denuncia.
    - iii) Ordenar al Colegio, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con dar respuesta a los reclamos del 9 de junio, 20 de junio, 10 de agosto, 24 y 25 de octubre de 2023.
    - iv) Condenar al Colegio al pago de las costas y los costos del procedimiento y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
  6. El 27 de septiembre de 2024, la señora [REDACTED] apeló la Resolución 664-2024/INDECOPI-AQP en los extremos que le fueron desfavorables y solicitó que se le conceda el uso de la palabra. Dicho recurso fue absuelto por la señora Roberts el 1 de abril de 2024.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

7. El 10 y 30 de abril de 2025, la señora [REDACTED] solicitó que se convoque a una audiencia de conciliación y presentó medios probatorios adicionales, respectivamente.
8. El 25 de agosto de 2025, se llevó a cabo una audiencia de informe oral con la participación de la señora [REDACTED] y su representante legal.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

#### I) Sobre la audiencia de conciliación

9. El artículo 147° del Código<sup>3</sup> establece que los representantes de la Autoridad de Consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación. En ese sentido, el artículo 29° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>4</sup>, señala que se puede citar a los administrados a una audiencia de conciliación.
10. Como se indicó en los antecedentes de la presente resolución, la señora [REDACTED] solicitó que se convoque a los administrados a una audiencia de conciliación. Dicho pedido fue trasladado a su contraparte mediante el Proveído 2 del 23 de mayo de 2025; sin embargo, el Colegio y la señora Roberts no se pronunciaron al respecto.
11. Por consiguiente, considerando que de los actuados no se desprende ánimo conciliatorio ni otro elemento o circunstancia que justifique convocar a una audiencia de conciliación, corresponde denegar el pedido planteado.

#### II) Sobre el cuestionamiento de la señora [REDACTED] a las sanciones impuestas al Colegio

12. La Comisión sancionó al Colegio con tres (3) multas detalladas en los antecedentes de esta resolución, las cuales fueron apeladas por la señora [REDACTED]
13. De conformidad con el numeral 2 del artículo 33° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI<sup>5</sup> y lo fundamentado en pronunciamientos anteriores emitidos por la Sala<sup>6</sup>, la denunciante no puede apelar y/o impugnar la sanción impuesta por la autoridad administrativa.

<sup>3</sup> Artículo 147° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.

<sup>4</sup> Artículo 29° del Decreto Legislativo 807. Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi. Ver: <https://goo.su/lqTcS>.

<sup>5</sup> Artículo 33° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI. Ver: <https://n9.cl/yvd4r>.

<sup>6</sup> Ver, por ejemplo, Resoluciones 0062-2018/SPC-INDECOPI, 0362-2018/SPC-INDECOPI, 0720-2020/SPC-INDECOPI, 1464-2022/SPC-INDECOPI, 0014-2023/SPC-INDECOPI, entre otras.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

14. Por tanto, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 9 que concedió el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara improcedente en el extremo que se impugró las multas impuestas al Colegio.
- III) Sobre la nulidad parcial de las Resoluciones 2 y 664-2024/INDECOPI-AQP
15. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS -el TUO de la LPAG-, contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez<sup>7</sup>, uno de los cuales consiste en que se siga el procedimiento regular previsto para la emisión del acto<sup>8</sup>, lo que está vinculado al debido procedimiento que garantiza, entre otros, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
16. Asimismo, conviene precisar que el artículo 5.4° de dicha ley dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento<sup>9</sup>. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado<sup>10</sup>.
- A) Sobre las medidas adoptadas por el Colegio para prevenir y revertir el presunto maltrato sufrido por la denunciante por parte de personal docente
17. Conforme a lo señalado en los antecedentes, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó una presunta infracción al artículo 73° del Código debido a que el Colegio no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada para prevenir y revertir el maltrato sufrido por la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos.
18. Sin embargo, de la resolución apelada, se advierte que no existió un pronunciamiento expreso sobre las medidas necesarias para prevenir el presunto maltrato sufrido por la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos, limitándose únicamente a evaluar los actos posteriores realizados por el Colegio. En específico, la Comisión señaló que no había elementos probatorios suficientes -pues solo se contaba con declaraciones de parte- para comprobar el maltrato alegado y, además, sostuvo que los hechos no podían ser calificados como maltrato. En consecuencia, concluyó que no correspondía al Colegio adoptar medidas sobre el particular.

<sup>7</sup> Artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>.

<sup>8</sup> Artículo 3° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>.

<sup>9</sup> Artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>.

<sup>10</sup> Artículo 198° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

19. Por lo expuesto, al verificarse que no existió un pronunciamiento expreso ni una adecuada motivación respecto de este extremo, se advierte que la Comisión incurrió en una omisión de pronunciamiento sobre el hecho denunciado.
  20. Bajo tales consideraciones, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 664-2024/INDECOPI-AQP, por vulneración del principio de debida motivación, puesto que la Comisión omitió pronunciarse sobre el hecho imputado referido a que el Colegio no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada para prevenir el maltrato sufrido por la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos. En consecuencia, se ordena a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento sobre este extremo.
- B) Sobre la responsabilidad de la señora Roberts
21. Conforme a lo señalado en los antecedentes, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó una presunta infracción al artículo 111° del Código debido a que la señora Roberts habría incurrido en responsabilidad por dolo o culpa inexcusable en las conductas señaladas en el detalladas en el numeral iii) del considerando 2 de la presente resolución.
  22. En primer lugar, en el escrito de denuncia no se atribuyó a la señora Roberts responsabilidad por dolo o culpa inexcusable en relación con la atención de comunicaciones –esto es, las presentadas los días 9, 19 y 20 de junio, 10 de agosto, 24, 25 y 30 de octubre de 2023–. En tal sentido, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó una conducta no denunciada, lo cual constituye una vulneración al principio de congruencia procesal.
  23. En segundo lugar, respecto de lo señalado en los literales a), b) y c) del numeral i) del considerando 2 de la presente resolución, relacionados a la participación por dolo o culpa inexcusable de la señora Roberts, correspondía a la Comisión efectuar una imputación de cargos diferenciada por cada presunta infracción, a fin de motivar adecuadamente la eventual participación de la señora Roberts en cada una de ellas y verificar si le correspondía algún tipo de obligación en función de su cargo.
  24. Asimismo, para evaluar dicha responsabilidad, resultaba indispensable recabar información respecto de las funciones que le correspondían en materia de seguridad y prevención de riesgos. Esto pudo haberse verificado, por ejemplo, a través de un documento que detallara las atribuciones del presidente de la Asociación, precisando si entre ellas se encontraba la implementación de protocolos de seguridad, la adopción de medidas preventivas frente al uso de productos químicos o la supervisión de dichas acciones. Sin embargo, la Comisión no realizó esta labor de investigación.
  25. Así también, la Comisión deberá considerar que el extremo referido a la falta de medidas y de atención adecuada por parte de la señora Roberts, para prevenir y revertir el presunto maltrato sufrido por la denunciante por parte personal docente,



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

responde a dos momentos distintos. Por un lado, la prevención corresponde a la etapa previa al presunto maltrato; mientras que, por otro, la reversión se vincula a un momento posterior a este. En consecuencia, resulta necesario pronunciarse por ambos momentos.

26. En resumen, la Comisión deberá: i) individualizar cada hecho infractor denunciado - esto es, aquellos relacionados con las medidas de seguridad no implementadas o no adoptadas- e imputarlos de manera independiente bajo la presunta infracción al artículo 111° del Código; ii) recabar información sobre las funciones específicas que correspondían a la señora Roberts en materia de seguridad y prevención de riesgos; y, iii) respecto del hecho vinculado a la falta de medidas y de atención adecuada para prevenir y revertir el presunto maltrato sufrido por la denunciante, se deberá pronunciar por ambas conductas: de un lado, la prevención, y de otro, la reversión.
  27. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 y 0664-2024/INDECOPI-AQP, por vulneración al principio de congruencia procesal, en lo referido a la presunta responsabilidad de la señora Roberts por dolo o culpa inexcusable respecto de los reclamos presentados en correos electrónicos del 9, 19 y 20 de junio, 10 de agosto, 24 y 25 de octubre, así como la carta notarial de 30 de octubre de 2023, toda vez que dichos hechos no fueron denunciados y corresponde, en consecuencia, su archivo definitivo.
  28. Asimismo, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 0664-2024/INDECOPI-AQP por vulneración del principio de debida motivación, respecto de los hechos relacionados con la presunta responsabilidad de la señora Roberts en: i) no haber implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir la exposición de la menor hija de la denunciante a productos químicos; ii) no haber adoptado medidas frente al presunto maltrato psicológico sufrido por la menor; y iii) no haber adoptado medidas para prevenir y revertir el presunto maltrato sufrido por la propia denunciante, debido a que la Comisión no individualizó adecuadamente las imputaciones de cargos ni recabó la información suficiente para evaluar dichos hechos denunciados. En consecuencia, se ordena a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento, previa subsanación de los vicios advertidos.
- C) Sobre la falta de título profesional del personal docente del Colegio
29. Conforme a lo señalado en los antecedentes, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó lo detallado en el punto e) del numeral i) del considerando 2 de esta resolución. el cual fue declarado infundado por la Comisión, pues los docentes de alemán Marcel Bruna y Niklas Hadler contarían con certificación para ejercer docencia de alemán.
  30. Sobre el particular, se advierte que, mediante sus observaciones al IFI, el Colegio presentó los certificados educativos de los docentes cuestionados. No obstante, dichos documentos fueron emitidos en el extranjero, sin que se haya demostrado que fueran sometidos al procedimiento de reconocimiento o revalidación ante la



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), conforme lo exige la normativa vigente<sup>11</sup>, para que tengan validez en el país.

31. Asimismo, la Comisión no efectuó una evaluación integral respecto a la función que desempeñaban dichos docentes, toda vez que, no se analizó qué cursos dictaban, en qué niveles o grados académicos se desempeñaban ni el horario que cumplían, lo que resultaba determinante para establecer si la materia impartida requería un título formalmente reconocido en el Perú y si existía correspondencia entre la formación profesional de los docentes y las asignaturas a su cargo.
32. De igual manera, tampoco se revisó la fecha y modalidad contractual de incorporación de los mencionados docentes, lo que pudo ser conocido mediante los contratos de trabajo y habría permitido determinar si, al momento de la contratación, se cumplían los requisitos legales exigidos para el ejercicio de la docencia. Esto resulta importante considerando que, de acuerdo con la Primera Disposición Complementaria Transitoria<sup>12</sup> de la Ley 32272, Ley General de Educación, las instituciones educativas privadas no pueden ser sancionadas por contar con profesores que no tengan título pedagógico, en caso estos hayan sido contratados a partir del 8 de enero de 2020.
33. En ese sentido, era necesario que la Comisión requiriera al Colegio la presentación de medios probatorios tales como: i) contratos de trabajo de los docentes cuestionados; ii) constancias sobre los cursos dictados, horarios y niveles a cargo; y iii) documentación que demuestre el reconocimiento o revalidación de los títulos obtenidos en el extranjero ante la SUNEDU.
34. Por las razones expuestas, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo referido a que el Colegio habría permitido que personas sin título profesional habilitante para el ejercicio de la docencia impartieran clases, específicamente en el curso de idioma alemán; y, se ordena a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento, previa subsanación de los vicios advertidos.

#### Sobre el deber de idoneidad en los servicios educativos

35. El artículo 73° del Código<sup>13</sup> recoge el deber de idoneidad<sup>14</sup> 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

<sup>11</sup> De acuerdo con el Reglamento del Reconocimiento de Grados y/o Títulos Otorgados en el Extranjero. Ver: <https://goo.su/yZYzb>.

<sup>12</sup> Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley 32272. Ver: <https://goo.su/eixSp>.

<sup>13</sup> Artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.

<sup>14</sup> Artículos 18° y 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.

36. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código<sup>15</sup> 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.
- l) Respecto de las medidas adoptadas por los presuntos actos de maltrato psicológico que sufrió la hija de la denunciante
37. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, al haber verificado que, si bien en la Pericia Psicológica 128-2023 y en los correos electrónicos remitidos por la denunciante se describían expresiones verbales ofensivas atribuidas al docente de alemán Marcel Bruna, e incluso consta un acta de reunión del 20 de junio de 2023 en la que el director le instó a moderar su conducta, tales hechos fueron considerados como un malentendido y no revelan objetivamente el uso de expresiones constitutivas de violencia psicológica en los términos del Decreto Supremo 004-2018-MINEDU.
38. En su escrito de apelación, la señora [REDACTED] manifestó lo siguiente:
- i) Que, los medios probatorios no se limitaron a declaraciones de parte, sino que incluyeron comunicaciones electrónicas, cartas notariales y, principalmente, la Pericia Psicológica 128-2023 elaborada por la psicóloga forense Marilyn Apolonia Sanz Cárdenas, la cual confirmó la afectación psicológica sufrida por la menor.
  - ii) Que, pese a la existencia de este medio probatorio especializado, la Comisión señaló erróneamente que no podía concluirse la existencia de un daño psicológico, contraviniendo lo dispuesto en la Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, que reconoce valor probatorio a los informes médicos y psicológicos que comprueban la afectación de las víctimas.
  - iii) Que, al tener conocimiento de los hechos denunciados, el Colegio no activó el Protocolo 03 para la Atención de la Violencia Escolar, aprobado mediante Resolución Ministerial 274-2020-MINEDU y desarrollado en el Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, el cual exige la anotación en el Registro de Incidencias, la comunicación a la Unidad de Gestión Educativa Local -UGEL- y el reporte en el Sistema Especializado en la Atención de Casos de Violencia Escolar -SiseVe-, así como un seguimiento permanente del caso.

<sup>15</sup> Artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

- iv) Que, la institución educativa reconoció la falta cometida al retirar al docente de su cargo y emitir una llamada de atención por las expresiones agraviantes, lo que constituye una admisión implícita de la conducta de maltrato; sin embargo, omitió la aplicación del protocolo, lo que evidencia una actuación encubridora y carente de diligencia.
- v) Que, conforme al principio de los actos propios y a pronunciamientos anteriores del Indecopi, resulta incoherente que el Colegio afirme haber sancionado al docente, pero niegue la obligación de aplicar el protocolo sectorial, generando un precedente negativo en la protección del interés superior de la niña.
- vi) Que, mediante el Informe 086-2024, la UGEL de Arequipa concluyó que el Colegio incumplió con activar el Protocolo 03, lo que refuerza la gravedad de la falta y contradice directamente lo resuelto por la Comisión en la resolución apelada.
39. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- i) Correos electrónicos del 19 y 20 de junio, 10 de agosto y 24 de octubre –ver fojas 43 a 46 del expediente–, mediante los cuales la señora [REDACTED] informa que su menor hija viene siendo víctima de maltrato psicológico por parte del personal docente del Colegio y este último responde que adoptará las medidas correspondientes. A mayor detalle, en el correo electrónico del 19 de junio de 2023, la denunciante informó lo siguiente:

*“Her Bruna viene maltratando psicológicamente a toda la clase con palabras soeces, denigrando a sus compañeros indicando que “el país está como está por personas como ellos”, denegando la oportunidad de mi hija su certificado de idiomas, alegando que se cambie de colegio ya que es la peor alumna de alemán y que no sabe nada, entre otros comentarios.*

*Si bien es cierto ustedes como tutores y coordinadores del colegio van a solicitar las pruebas de lo indicado no es normal que mi menor hija y compañeros se vengan quejando reiteradas veces de situaciones similares.*

*Por lo expuesto anteriormente yo como madre de mi menor hija les transmito que ella no desea hacer clases con este profesor más hasta que se solucione este problema y de ser posible amerite un careo o acción legal por parte mía hacia el profesor”. (sic)*

- ii) Acta de reunión del 20 de junio de 2023 -ver CD incluido en foja 160 del expediente-, suscrita por el director Jürgen Mattmann y el profesor Marcel Bruna, en el cual se menciona:

*“El Director informa al profesor acerca del reclamo formal en contra de él por parte de la alumna (...).*

*El profesor declara que se trata de un malentendido. Él se había limitado a decir a la clase, con énfasis y claridad, que el esfuerzo de los alumnos y, por tanto, sus resultados de trabajo habían sido muy pobres en los últimos días y semanas. Probablemente el tono fue muy claro, pero de ninguna manera se atacó abiertamente (...).*



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

*El profesor se dirige a sus estudiantes en la próxima clase y aclara que no ha agredido a ningún estudiante en lo personal ...” (sic)*

- iii) Pericia Psicológica 128-2023 -ver fojas 47 al 57 del expediente-, emitida el 13 de diciembre de 2023 y suscrita por la psicóloga Marilyn Apolonia Sanz Cárdenas, perito inscrito en la Corte Superior de Justicia de Arequipa, en la que se diagnostica lo siguiente: *“trastorno ansioso generalizado (6 B00) con niveles de ansiedad severos, con presencia de episodios situacionales de angustia, necesidad de aferrarse a algo por seguridad, necesidad de protección y defensa y distanciamiento con su entorno.” (sic)* Asimismo, la especialista recomendó: *“continuar con la terapia psicológica ya que conforme ha señalado la menor ya ha realizado el cambio de institución educativa, por lo que la terapia será para superar el cuadro ansioso crónico”. (sic)*
- iv) Reglamento Interno del Colegio del 2023, en el que se hace referencia al Protocolo 03, que establece el procedimiento a seguir por la institución educativa ante situaciones de violencia psicológica ejercida por parte del personal docente contra los estudiantes –ver fojas 125 a 127 del expediente–.
40. Como primer punto, es pertinente precisar que el inciso j) del numeral 3° del Reglamento de la Ley 29719<sup>16</sup>, Ley que Promueve la Convivencia Sin Violencia en las Instituciones Educativas, define al término *“violencia”* como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o pueda causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Siendo así, ante cualquier conducta o acto que encaje dentro de esta definición, el centro educativo se encuentra en la obligación de desplegar las acciones establecidas en los Protocolos vigentes al momento de suscitado el hecho en cuestión.
41. De los medios probatorios antes descritos, se advierte que, el 19 de junio de 2023, la denunciante informó al Colegio que su menor hija supuestamente venía siendo víctima de maltrato psicológico por parte del personal docente.
42. Al respecto, el denunciado aceptó que no se siguió el procedimiento establecido -esto es, el Protocolo 03 descrito en el Anexo 3 de los Lineamientos de la Convivencia Escolar, aprobado por Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, previsto para los casos de violencia ejercida por personal de la institución educativa contra estudiantes-, al considerar que la denunciante no precisó fechas ni dio detalles (faltaban pruebas).
43. Sobre el particular, el presunto maltrato psicológico atribuido al profesor Marcel Bruna consistente en expresarse hacia la menor hija de la denunciante como *“la peor alumna de alemán”*, manifestando que *“el país está como está por personas como ellos”*, sugiriendo que se cambiara de colegio y señalando que los resultados de sus calificaciones eran *“muy pobres”* puede constituir un acto de violencia -según la definición normativa mencionada anteriormente-, debido a que implica el uso deliberado del poder sobre la presunta víctima mediante la descalificación personal,

<sup>16</sup> Inciso j) del numeral 3° del Reglamento de la Ley 29719. Ver: <https://goo.su/Quct>.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

la humillación pública y la utilización de expresiones ofensivas que menoscaban su autoestima y dignidad.

44. Lejos de activar el Protocolo 03, el Colegio decidió no hacerlo, alegando que, ante la falta de pruebas y precisiones adicionales, así como la negativa de los hechos por parte del profesor, no resultaba necesario aplicar dicho procedimiento.
  45. Sobre esto último, cabe precisar que, para adoptar acciones en el marco de del Protocolo 03, la norma no exige que el director de la institución educativa tenga absoluta certeza sobre la ocurrencia del hecho de violencia, sino dispone que este actúe de manera inmediata ante el conocimiento del caso, lo cual implicaba aplicar el Protocolo 03 el 19 de junio de 2023, fecha en que la denunciante reportó el hecho.
  46. Esto se colige, principalmente, de lo siguiente: a) el protocolo se aplica de manera inmediata ante el conocimiento del caso, estableciéndose plazos reducidos de acción; la norma no supedita su aplicación a actos de investigación previos (orientados a verificar si el hecho ocurrió) o que el director tenga absoluta certeza de la ocurrencia del hecho; y, b) como parte de la ejecución del Protocolo 03, se contempla actos de investigación a fin de recabar mayor información sobre lo sucedido (por ejemplo, se debe recabar información adicional de los testigos, estudiantes, docentes y personal del centro educativo, según la norma, a fin de comprender mejor la situación).
  47. Por lo tanto, queda probado que, frente a los hechos reportados por la denunciante, el Colegio tenía la obligación de activar el Protocolo 03, previsto en la normativa sectorial citada y recogido además en su propio Reglamento Interno; sin embargo, omitió dicha actuación, lo que configura una infracción al deber de idoneidad en la prestación del servicio educativo, al no cumplirse con la garantía legal.
  48. En atención a lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del Colegio por infracción del artículo 73° del Código; y, en consecuencia, declarar fundada la misma al probarse que omitió aplicar el protocolo de atención de violencia escolar al tener conocimiento del presunto maltrato psicológico que sufrió la menor hija de la denunciante por parte de su profesor de aula.
- II) Respecto de las medidas adoptadas por el Colegio para revertir el maltrato sufrido por la denunciante por parte de personal docente
49. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, al considerar que el hecho de señalar un tiempo limitado para la atención no constituía un acto de maltrato. Asimismo, concluyó que los medios presentados por la denunciante eran únicamente declaraciones de parte y determinó que no existían elementos suficientes para establecer la existencia de un maltrato que hubiese obligado al Colegio a adoptar medidas para revertirlo.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

50. En su escrito de apelación, la señora [REDACTED] manifestó lo siguiente:

- i) Que, el 25 de octubre de 2023, el profesor Dávalos interrumpió de manera prepotente e intempestiva una reunión entre la denunciante y el profesor Hernán Zurita, limitando la atención a solo cinco minutos para tratar hechos de violencia y maltrato que afectaban a su menor hija.
- ii) Que, este comportamiento, que incluso fue ratificado por el propio informe del señor Dávalos del 26 de octubre de 2023, refleja una actitud arbitraria e inadecuada que constituye maltrato institucional, toda vez que no considera la gravedad de los hechos denunciados.
- iii) Que, el tiempo irrazonablemente reducido otorgado por el Colegio para abordar hechos de maltrato y violencia psicológica constituye una forma de maltrato según la definición de la Real Academia Española, pues implica dureza y desconsideración hacia la denunciante y su menor hija.
- iv) Que, la Comisión incurrió en error al sostener que no existía maltrato, pues este no se limita a actos físicos o verbales, sino que también comprende actos de indiferencia u omisión que generan un perjuicio.

51. Obran en el expediente, los siguientes medios probatorios:

- i) Correo electrónico del 25 de octubre de 2023 y reiterados en una carta notarial del 30 de octubre de 2023 -ver fojas 45, 58 y 59 del expediente-, en el cual la denunciante describe el presunto maltrato por parte del profesor Dávalos hacia ella, de acuerdo con el siguiente detalle:  
*“Escribo el presente correo sumamente indignada por el maltrato verbal y falta de respeto hacia mi persona por parte del Profesor Arturo Dávalos. El día de hoy 25 de octubre me encuentro en el colegio conversando con todos los profesores para poder apoyar a mi menor hija en sus labores académicas .... Es en el momento que me encontraba conversando en reunión con el profesor Hermán Zurita y el profesor Dávalos ingresó prepotente mente a la sala de reuniones y en un tono enardecido y airado pretendió concederme 5 minutos de su tiempo para poder conversar con él ... Por su puesto que yo le manifesté al profesor Dávalos que no quería conversar con el pues considero que no es forma de tratar a ninguna persona”. (sic)*
- ii) Carta firmada por el profesor Dávalos el 26 de octubre de 2023- ver CD incluido en foja 160 del expediente-, dirigida a miembros del directorio del Colegio, en el cual manifiesta, en resumen, lo siguiente:  
*“Me acerco a la sala, toco la puerta y digo: Buenas, Disculpen, señora [REDACTED], ¿quería usted hablar conmigo?, puedo atenderla, tengo 5 minutos, lamentablemente tengo otra reunión y recibo como respuesta un gesto de desagrado y digo: ¿Perdón? Y la señora me responde molesta: No le he dicho nada. Y respondo: la espero y cierro la puerta, en ningún momento le falté el respeto ni use alguna palabra que constituya maltrato verbal como erróneamente pretende afirmar ...” (sic)*



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

52. Conviene precisar que, en este caso la denunciante sostiene que el Colegio lo maltrató, puesto que, a su juicio, otorgarle solo cinco minutos para abordar un tema sensible relacionado con los presuntos maltratos atribuidos al personal docente, así como el comportamiento del docente que participó en la reunión, constituye una desconsideración hacia ella y su menor hija.
53. En ese sentido, a diferencia del extremo referido a las medidas que el Colegio omitió adoptar frente a los presuntos actos de maltrato psicológico sufridos por la hija de la denunciante -el cual exigía que, ante la sola comunicación, se activara el protocolo contemplado en los *"Lineamientos para la Convivencia Escolar"*-, en el presente análisis no existe una norma que establezca un protocolo o procedimiento específico ante una agresión sufrida por una madre de familia. Por lo tanto, resulta necesario determinar, en primer lugar, si la denunciante efectivamente sufrió un maltrato por parte del Colegio y, de ser así, si correspondía que el denunciado adoptara acciones posteriores para revertirlo.
54. Conviene precisar que, de acuerdo con el Reglamento Interno del Colegio, en el Capítulo I, titulado *"Misión, Visión, Objetivos"*, apartado III (*Nuestro Ideario – Marco Axiológico*), numeral 10, se menciona lo siguiente:
- "Mantenemos una constante comunicación con los padres de familia, tanto por Internet (sistema de Intranet), como mediante horas de visita semanales, según el horario normal de clases. También en ocasiones especiales, ya sea a pedido de ellos o mediante citaciones escritas o comunicaciones telefónicas; también mediante asambleas por grados y visitas generales a los profesores una vez por semestre"*. (sic)
55. En la misma línea, el Capítulo VI, titulado *"Órganos Académicos"*, precisa, entre otros, las obligaciones de los tutores -literal g)- la de: *"mantener permanente contacto con los padres de familia a fin de proporcionarles las informaciones relacionadas con el rendimiento, la conducta y demás aspectos educativos de los alumnos a su cargo"* (sic). De las citas mencionadas se desprende que la comunicación con los padres constituye no solo un principio rector en el Reglamento Interno, sino también una obligación específica de los tutores.
56. En el caso concreto, la reunión entre el Colegio y la denunciante tenía como finalidad abordar asuntos sensibles vinculados directamente con su menor hija: uno relativo a una exposición al riesgo y otro a un presunto maltrato psicológico. En tal escenario, resultaba indispensable otorgar a la denunciante un tiempo razonable para exponer su situación, más aún tratándose de una cita con una autoridad educativa relevante, esto es, el coordinador del Colegio.
57. En ese sentido, corresponde precisar que el servicio educativo brindado por los proveedores no se limita a las clases dictadas a los alumnos, sino que tiene un carácter integral, el cual comprende también las reuniones con los padres de familia



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

para informar sobre el comportamiento de los estudiantes y definir las acciones necesarias frente a eventuales problemáticas.

58. En ese sentido, otorgarle únicamente cinco minutos a la señora [REDACTED] para exponer los presuntos maltratos y la exposición a riesgos sufridos por su menor hija no resultó razonable y denota un comportamiento insensible frente a la denunciante, lo cual puede ser calificado como un maltrato, debido a que los hechos que deseaban ser expuestos eran de carácter urgente y afectaban directamente a la hija de la denunciante.
59. Habiéndose determinado lo anterior, el Colegio señaló que posteriormente intentó comunicarse con la señora [REDACTED] para pactar nuevas reuniones; sin embargo, para revertir el breve tiempo que se le otorgó, correspondía adoptar acciones más concretas orientadas a solucionar el inconveniente. Así, por ejemplo, pudo haberse ofrecido disculpas a la denunciante por el tiempo reducido a través de una carta posterior a la reunión realizada; iniciado un procedimiento para verificar lo ocurrido (solicitando información a los testigos de la reunión, revisando el acta de incidencia y requiriendo descargos más detallados a la señora [REDACTED]); y proponer soluciones acordes con los hechos denunciados de manera reiterada (remitir comunicaciones electrónicas con información pertinente, detallar las acciones adoptadas y precisar los protocolos implementados para atender situaciones de esa naturaleza).
60. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia en el presente extremo; y, en consecuencia, declarar fundada la misma.
- III) Respecto a la falta de devolución de la cuota de ingreso y de los montos pagados por el viaje a Alemania
61. En el presente extremo, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, al considerar que no correspondía ordenar la devolución íntegra de la cuota de ingreso ni de los montos abonados por el viaje a Alemania. Preciso que, de acuerdo con el artículo 16° de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, la devolución proporcional de la cuota de ingreso procede únicamente en casos de retiro o traslado voluntario.
62. Añadió que, aun cuando la denunciante sostuvo que el retiro de su menor hija fue forzoso por causas imputables al Colegio, no se encontraba justificada la devolución total, toda vez que la institución cumplió con brindar la vacante y el servicio educativo durante más de diez años, hasta el 2023, año en que se verificaron las conductas infractoras. Finalmente, respecto del viaje a Alemania, la Comisión concluyó que no obraban en el expediente pruebas adicionales de pagos distintos a los ya reconocidos por el Colegio, los mismos que fueron devueltos.
63. En su escrito de apelación, la señora [REDACTED] manifestó lo siguiente:



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

- i) Que, el retiro de su menor hija no fue voluntario, sino consecuencia directa de los actos de maltrato psicológico, omisiones y deficiencias en la prestación del servicio educativo por parte del Colegio, por lo que resultaba exigible la devolución íntegra de la cuota de ingreso, conforme a una interpretación a *contrario sensu* del artículo 16° de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados.
  - ii) Que, debe considerarse el principio del interés superior del niño, reconocido constitucionalmente en la Sentencia recaída en el expediente 02132-2008-PA/TC.
  - iii) Que, concordante con dicho principio, la educación se reconoce en los artículos 13° y 14° de la Constitución Política del Perú como un derecho fundamental que busca el desarrollo integral de la persona.
64. Obra en el expediente -ver CD incluido en foja 160 del expediente- la carta de respuesta del Colegio del 7 de diciembre de 2023, respecto a la solicitud de devolución de los importes correspondientes a la cuota de ingreso y los montos abonados por el viaje a Alemania, en la cual, de forma resumida, se menciona lo siguiente:
- “En cuando a su solicitud de devolución de:*
- 1) *Cuota de ingreso al Colegio, esta se otorgará de acuerdo a la normativa vigente y la siguiente liquidación:*  
[se adjunta cálculo proporcional de la devolución]  
*Calculo proporcional CI S/: 310.61*
  - 2) *Cuota extraordinaria del viaje a Alemania se procederá de acuerdo a la liquidación de líneas más abajo, teniendo en consideración que éstas las pagó del año 2012 al año 2015 de acuerdo al detalle explicado en la liquidación en la siguiente hoja:*  
[se adjunta calculo proporcional de la devolución del año 2012 al 2015 y se menciona el monto final de S/ 2 826,00]  
*Cabe destacar que, a partir del año 2016 el Colegio no ha cobrado cuotas extraordinarias por lo que no existe monto a devolver a partir de dicho año. De otro lado, a la fecha usted tiene obligaciones por pensiones adeudas (...). Por lo que (...), existiendo obligaciones líquidas, ciertas y determinadas entre ambas partes oponemos la compensación correspondiente, de acuerdo con el siguiente detalle:*  
[se adjunta calculo proporcional de los montos a devolverse restándolos de los montos pendientes de pago y se menciona el monto final de S/ 536,61]” (sic) (lo señalado en corchetes es agregado)
65. De forma previa, resulta pertinente citar el artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados, modificada por el Decreto de Urgencia 002-2020<sup>17</sup> y vigente al momento de suscitarse los hechos materia de denuncia, el cual dispone que la

<sup>17</sup> Artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados, modificada por el Decreto de Urgencia 002-2020. Ver: <https://goo.su/SyT9pFd>.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

institución educativa privada deberá devolver la cuota de ingreso de forma proporcional al tiempo de permanencia en caso de traslado de la matrícula o de retiro voluntario del estudiante.

66. Conforme se aprecia del medio probatorio antes citado, la denunciada procedió a devolver el monto proporcional de la cuota de ingreso, considerando que la estudiante ingresó al Colegio en el año 2012 y comunicó su retiro en el año 2023<sup>18</sup>; siendo que dicha decisión fue tomada voluntariamente. Cabe señalar que dicho cálculo no fue cuestionado por la denunciante en cuanto a su exactitud, sino únicamente en lo relativo a que solicitó la devolución íntegra de lo abonado. En ese sentido, se advierte que el Colegio ha actuado conforme a lo establecido en la normativa sectorial antes descrita.
67. Si bien la denunciante sostiene que corresponde efectuar una interpretación a *contrario sensu* y considerar que, debido al presunto maltrato psicológico, el retiro de su hija no fue voluntario, la normativa aplicable no señala expresamente que, ante supuestos así, se deberá devolver el íntegro de la cuota de ingreso. Por el contrario, regula de manera clara que, en los casos de retiro voluntario -esto es, por ejemplo, aquellos no originados por medidas institucionales como la expulsión o la no ratificación de matrícula- o traslado de matrícula -todo el resto de los supuestos-, corresponde la devolución proporcional (no total) de la cuota de ingreso.
68. Por otro lado, se advierte que se efectuó la devolución proporcional de los montos abonados por concepto del viaje a Alemania, en atención a que el propio Colegio precisó que, a partir del año 2016, dejó de cobrarse dicha cuota extraordinaria. Estos hechos, además, no han sido contradichos mediante argumentos adicionales ni respaldados con medios probatorios en la presente instancia.
69. Finalmente, lo expuesto no vulnera el principio del interés superior del niño alegado por la denunciante, debido a que la decisión adoptada por el Colegio se encuentra en concordancia con la normativa sectorial antes descrita. Además, no coloca a la menor hija de la denunciante en una situación de indefensión respecto de su derecho a la educación ni le genera un perjuicio directo en su desarrollo integral como persona.
70. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al probarse que no correspondía la devolución total de la cuota de ingreso ni del dinero abonado para la realización del viaje a Alemania.

### Medidas correctivas

<sup>18</sup> A mayor detalle, en la carta notarial del 15 de diciembre de 2023, dirigida al director del Colegio, se menciona que han procedido con el retiro de la menor hija de la denunciante y se ha inscrito en otra institución educativa -ver foja 63 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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

71. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o complementarias<sup>19</sup>. 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 nuevamente<sup>20</sup>.
72. 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 concreto<sup>21</sup>.
73. En su escrito de denuncia, la señora [REDACTED] solicitó las siguientes medidas correctivas:
- i) La implementación de protocolos internos y medidas destinadas a prevenir y cesar los actos de violencia verbal y psicológica perpetrados por el personal docente en agravio de la población escolar, así como la comunicación completa y detallada de tales hechos a los padres de familia, a fin de prevenir que los hechos denunciados en el presente caso no vuelvan a suceder.
  - ii) La capacitación obligatoria a los integrantes del Colegio, al director de la Institución Educativa, y a todo su personal administrativo y docente sobre el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución Política, Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley 29571 y la Convención Americana de Derechos Humanos.
  - iii) La devolución del 100% de cuotas extraordinarias pagadas para el viaje intercultural a Alemania que no se realizó.
  - iv) La devolución de la suma de S/ 7,000 por concepto de cuota de ingreso al colegio.
  - v) Responder por escrito a todos los reclamos formulados durante el año escolar 2023.
  - vi) Pagar un tratamiento psicológico a la menor durante 6 meses, para mitigar el daño causado por los hechos denunciados.
74. En el presente caso, la Comisión dispuso, como medida correctiva, que el Colegio cumpla con responder los reclamos presentados los días 9 y 20 de junio, 10 de agosto, 24 y 25 de octubre de 2023. Asimismo, denegó las medidas correctivas solicitadas en los numerales i), ii), iii) y iv), por no haberse verificado infracciones vinculadas a tales pretensiones. Finalmente, rechazó la medida correctiva señalada en el numeral vi), al considerar que tenía naturaleza indemnizatoria.

<sup>19</sup> Artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.

<sup>20</sup> Numeral 1 del artículo 115° y artículo 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.

<sup>21</sup> Numeral 1 y 2 del artículo 251° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

75. En su escrito de apelación, la señora [REDACTED] mencionó lo siguiente:
- i) Que, no se valoraron de manera exhaustiva los medios probatorios, tales como la pericia psicológica y la declaración de la menor, que prueban el daño psicológico sufrido.
  - ii) Que, resulta incongruente que, habiéndose verificado una infracción por parte del personal docente, no se disponga la implementación de protocolos destinados a prevenir la reiteración de actos de violencia psicológica.
  - iii) Que, la capacitación obligatoria a los integrantes del Colegio, directivos y personal docente en materia de derechos humanos constituye una medida esencial para corregir las deficiencias detectadas en el manejo de situaciones de maltrato.
  - iv) Que, la omisión de dicha capacitación contribuyó directamente a los hechos denunciados, por lo que su implementación no solo resulta pertinente, sino imprescindible para evitar futuras conductas infractoras.
  - v) Que, en cuanto a la devolución de las cuotas extraordinarias recaudadas para el viaje a Alemania y de la suma de S/ 7 000,00 por concepto de cuota de ingreso, la decisión de la Comisión de denegar su procedencia carece de sustento, pues el Colegio no presentó prueba suficiente que justifique la utilización de dichos montos para los fines pactados.
  - vi) Que, la medida correctiva consistente en otorgar tratamiento psicológico a la menor por seis meses tiene naturaleza reparadora y no indemnizatoria, debido a que busca mitigar el daño inmediato ocasionado por la infracción, conforme lo prevé el artículo 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
  - vii) Que, en pronunciamientos anteriores del Indecopi se ha establecido desde hace más de dos décadas la procedencia de medidas correctivas de carácter preventivo y reparador, por lo que la negativa de la Comisión en este extremo se aparta de esa línea consolidada en materia de protección de los consumidores.
76. En primer lugar, al no haberse hallado responsable al Colegio por la falta de devolución las cuotas extraordinarias recaudadas para el viaje a Alemania y de la suma de S/ 7 000,00 por concepto de cuota de ingreso, no corresponde ordenar una medida correctiva al respecto.
77. En segundo lugar, se ha verificado la responsabilidad del Colegio por no haber adoptado medidas *ex post* frente a la comunicación del presunto maltrato psicológico sufrido por la hija de la denunciante. Sin embargo, en el presente procedimiento no se ha analizado la existencia de dicho maltrato, sino, únicamente, si la denunciada activó los protocolos correspondientes. En ese sentido, al no haber sido este hecho materia de análisis, no corresponde ordenar que el Colegio implemente protocolos internos o medidas orientadas a prevenir o detener actos de violencia. Cabe destacar, además, que los protocolos aplicables a este tipo de casos ya están establecidos por la normativa correspondiente, siendo innecesario añadir protocolos adicionales.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

78. Sin perjuicio de lo expuesto, corresponde ordenar que el Colegio capacite a su personal para garantizar la correcta implementación de los protocolos aplicables ante la comunicación de presuntos actos de maltrato por parte de los estudiantes por estar directamente vinculado a la infracción detectada. En esa misma línea, no resulta necesario disponer capacitaciones sobre normas generales de derechos humanos, en tanto no guardan relación directa con la activación de los protocolos antes mencionados.
79. En tercer lugar, respecto al tratamiento psicológico solicitado para la menor por un periodo de seis meses, a fin de mitigar el presunto daño ocasionado por los hechos denunciados, corresponde denegar dicho pedido, toda vez que, conforme se señaló anteriormente, no se ha comprobado la existencia de maltrato psicológico en perjuicio de la hija de la denunciante, considerando que dicho hecho no fue materia de denuncia ni, en consecuencia, de análisis por parte de la autoridad administrativa.
80. En consecuencia, corresponde revocar parcialmente la Resolución 0664-2024/INDECOPI-AQP en los extremos que denegaron las medidas correctivas; y, en consecuencia, ordenar al Colegio, como medida correctiva complementaria, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, capacite a su personal docente a fin de que conozca y aplique los protocolos previstos en los *Lineamientos para la Convivencia Escolar*, aprobados mediante Decreto Supremo 004-2018-MINEDU.
81. Se ordena al Colegio que presente a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva 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, de acuerdo con el artículo 117° del Código<sup>22</sup>. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva<sup>23</sup>.

#### Sobre la graduación de la sanción

82. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá 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 adoptar<sup>24</sup>.
83. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a

<sup>22</sup> Artículo 37° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI. Ver: <https://n9.cl/yvd4r>. Artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.

<sup>23</sup> Artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI. Ver: <https://n9.cl/yvd4r>.

<sup>24</sup> Artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

efectos de graduar la sanción a imponer, el TULO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad<sup>25</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

84. 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, 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.
85. Por su parte, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigor -14 de junio de 2021-.
- l) Respecto de la falta de adopción de medidas por los presuntos actos de maltrato psicológico que sufrió la hija de la denunciante
86. Habiéndose determinado la responsabilidad del Colegio por no adoptar medidas ni brindar la atención adecuada al tener conocimiento de los actos de presunto maltrato psicológico sufridos por la menor hija de la denunciante, correspondería graduar la sanción en aplicación del Decreto Supremo; sin embargo, esto no resulta posible en el caso concreto, debido a que ninguno de los supuestos preestablecidos del Cuadro 16 contempla las infracciones determinadas en el presente acápite. En consecuencia, corresponde graduar la sanción en atención a lo dispuesto en el artículo 112º del Código.
- a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio ocasionado a la hija de la denunciante debido a la omisión del Colegio de activar el Protocolo Nro. 03, previsto en los *Lineamientos para la Convivencia Escolar*, aprobados mediante Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, el cual regula el procedimiento aplicable en los casos de violencia ejercida por personal docente contra estudiantes.
- b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado de servicios educativos, pues menoscaba la imagen del proveedor frente a los usuarios de dichos servicios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que las entidades educativas cumplan con su deber de idoneidad de activar los protocolos contra actos de violencia escolar.

<sup>25</sup> Artículo 248º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

- c) **Probabilidad de detección de la infracción:** es alta, debido a que la señora [REDACTED] pudo advertir inmediatamente que el Colegio no activó el protocolo 03 previsto en los Lineamientos para la Convivencia Escolar, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2018-MINEDU.
87. Así, en atención a los criterios antes desarrollados, y por el Principio de Predictibilidad<sup>26</sup>, corresponde sancionar al Colegio con una multa de 3 UIT al haber omitido activar los protocolos de atención de violencia escolar por el presunto maltrato psicológico sufrido por la menor hija de la denunciante.
- II) Respecto de la falta de adopción de medidas para revertir el maltrato sufrido por la denunciante por parte de personal docente
88. Habiéndose determinado la responsabilidad del Colegio por no adoptar medidas para revertir el maltrato sufrido por la denunciante por parte de personal docente, correspondería graduar la sanción en aplicación del Decreto Supremo; sin embargo, esto no resulta posible en el caso concreto, debido a que ninguno de los supuestos preestablecidos del Cuadro 16 contempla las infracciones determinadas en el presente acápite. En consecuencia, corresponde graduar la sanción en atención a lo dispuesto en el artículo 112º del Código.
- a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio ocasionado a la denunciante debido a que el Colegio no cumplió con revertir el maltrato sufrido de uno de sus docentes a la señora [REDACTED], consistente en brindarle cinco minutos para poder exponer un presunto maltrato psicológico de su menor hija, así como la exposición al riesgo de esta por parte del denunciado.
- b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado de servicios educativos, pues menoscaba la imagen del proveedor frente a los usuarios de dichos servicios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que las entidades educativas cumplan con su deber de idoneidad de brindar un tiempo razonable a los padres de familia para exponer situaciones que afectan directamente a sus hijos.
- c) **Probabilidad de detección de la infracción:** es alta, debido a que la señora [REDACTED] pudo advertir inmediatamente que el Colegio no le brindó un tiempo razonable para poder exponer situaciones que venía denunciando su hija y que el denunciado no revertió dicho hecho.
89. En atención a los criterios antes desarrollados, corresponde sancionar al Colegio con una multa de 3 UIT.
90. Finalmente, se requiere al Colegio el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente

<sup>26</sup> A mayor detalle, mediante Resolución 1319-2025/SPC-INDECOPI del 28 de abril de 2025, se confirmó la sanción impuesta a una institución educativa por el monto de 3 UIT por no haber adoptado acciones frente al maltrato sufrido por la menor hija del denunciante por parte del personal de la denunciada.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>27</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

### Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

91. Considerando que en su apelación el Colegio no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar las costas del procedimiento, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>28</sup>, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho punto, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
92. Por otro lado, 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 ordenar al infractor que asuma el pago de los costos<sup>29</sup> del procedimiento en que haya incurrido el denunciante<sup>30</sup>.
93. Dado que en el presente caso se ha determinado la responsabilidad administrativa de Colegio por infracciones al Código, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.
94. Se ordena al Colegio que presente a la Comisión 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<sup>31</sup>. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento,

### Sobre la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS)

<sup>27</sup> Artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>.

<sup>28</sup> Artículo 30° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>.

<sup>29</sup> **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 Mutua y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

<sup>30</sup> Artículo 7° del Decreto Legislativo 807. Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi. Ver: <https://goo.su/2vksl>

<sup>31</sup> Ver: <https://goo.su/dktrNT>.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

95. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS del Indecopi. En consecuencia, corresponde ordenar la inscripción del Colegio en el RIS, por las conductas infractoras probadas en el presente procedimiento.

Sobre la remisión de una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Local

96. Considerando que se ha determinado la responsabilidad administrativa del Colegio por una infracción relativa 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 Unidad de Gestión Local correspondiente.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Denegar la solicitud de conciliación realizada por la señora [REDACTED].

**SEGUNDO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 9; y, en consecuencia, se declara improcedente la apelación de la parte denunciante, en el extremo en que se impugnó las multas impuestas al Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle.

**TERCERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 664-2024/INDECOPI-AQP, por vulneración del principio de debida motivación, puesto que omitió pronunciarse sobre el hecho imputado referido a que Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada para prevenir el maltrato sufrido por la denunciante por parte del profesor Arturo Dávalos; en consecuencia, se ordena emitir un nuevo pronunciamiento sobre dicho extremo.

**CUARTO:** Declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 2 y 664-2024/INDECOPI-AQP, por vulneración a al principio de congruencia procesal, en lo referido a la presunta responsabilidad de la señora Katherine Ann Roberts de Chichizola por dolo o culpa inexcusable respecto de los reclamos presentados en correos electrónicos del 9, 19 y 20 de junio, 10 de agosto, 24 y 25 de octubre, así como la carta notarial de 30 de octubre de 2023, toda vez que dichos hechos no fueron denunciados y, en consecuencia, se ordena su archivo definitivo.

**QUINTO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0664-2024/INDECOPI-AQP por vulneración del principio de debida motivación, respecto de los hechos relacionados a la presunta responsabilidad de la señora Katherine Ann Roberts de Chichizola en: i) no haber implementado las medidas y cuidados necesarios para prevenir la exposición de la menor hija de la denunciante a productos químicos; ii) no haber adoptado medidas frente al presunto maltrato psicológico sufrido por la menor; y iii) no haber adoptado medidas para prevenir y revertir el presunto maltrato sufrido por la propia denunciante. Esto, debido a que



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

la Comisión de origen no individualizó adecuadamente las imputaciones de cargos ni recabó la información suficiente para evaluar dichos hechos denunciados. En consecuencia, se ordena emitir un nuevo pronunciamiento, previa subsanación de los vicios advertidos.

**SEXTO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0664-2024/INDECOPI-AQP, en el extremo referido a que el Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle habría permitido que personas sin título profesional habilitante para el ejercicio de la docencia impartieran clases, específicamente en el curso de idioma alemán. Esta decisión se adopta debido a que la Comisión de origen no actuó los medios probatorios necesarios para emitir un pronunciamiento debidamente motivado. En consecuencia, se ordena emitir un nuevo pronunciamiento, previa subsanación de los vicios advertidos.

**SÉPTIMO:** Revocar la Resolución 0664-2024/INDECOPI-AQP que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle, por el hecho referido a que no adoptó las medidas necesarias ni brindó la atención adecuada al tener conocimiento de los actos de maltrato psicológico sufridos por la menor hija de la denunciante por parte del profesor de alemán u otros docentes de la Institución Educativa; y, en consecuencia, declarar fundada la misma.

**OCTAVO:** Revocar la Resolución 0664-2024/INDECOPI-AQP que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle, por el hecho referido a que no adoptó las medidas necesarias ni brindó la atención adecuada para revertir el maltrato sufrido por la denunciante; y, en consecuencia, declarar fundada la misma.

**NOVENO:** Confirmar la Resolución 0664-2024/INDECOPI-AQP que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle, por el hecho referido a que no habría efectuado la devolución de la cuota de ingreso ni del dinero abonado para la realización del viaje a Alemania.

**DÉCIMO:** Revocar parcialmente la Resolución 0664-2024/INDECOPI-AQP en los extremos que denegaron las medidas correctivas; y, en consecuencia, se ordena al Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle, como medida correctiva complementaria, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, capacite a su personal docente a fin de que conozca y aplique los protocolos previstos en los Lineamientos para la Convivencia Escolar, aprobados mediante Decreto Supremo 004-2018-MINEDU.

**DÉCIMO PRIMERO:** Sancionar al Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle con: a) una multa de 3 UIT por haber omitido aplicar el protocolo de atención de violencia escolar por el presunto maltrato psicológico que sufrió la menor hija de la denunciante por parte de su profesor de aula; y, b) una multa de 3 UIT por no adoptar las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada para prevenir y revertir el maltrato sufrido por la denunciante a manos del profesor Arturo Dávalos.



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 2634-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0546-2023/CPC-INDECOPI-AQP

**DÉCIMO SEGUNDO:** Requerir al Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle el pago espontáneo de las multas impuestas 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.

**DÉCIMO TERCERO:** Confirmar la Resolución 0664-2024/INDECOPI-AQP que condenó al pago de las costas del procedimiento al Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle. Asimismo, se ordena al denunciado el pago de los costos derivados de la infracción declarada fundada por la presente instancia. En ese sentido, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, deberá pagar al denunciante las costas del procedimiento, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

**DÉCIMO CUARTO:** Ordenar al Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle que cumpla con presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y el pago de las costas del procedimiento a favor de la 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.

**DÉCIMO QUINTO:** Ordenar la inscripción del Patronato Escolar Peruano Alemán Max Uhle en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la conducta declarada fundada en la presente instancia.

**DÉCIMO SEXTO:** Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente.

**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.**



Firmado digitalmente por MONTOYA  
ALBERTI Hernando FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 10.09.2025 17:22:15 -05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente